

**UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR
FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLÓGICAS
CARRERA DE PSICOLOGÍA INDUSTRIAL**

***“Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los
trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.”***

Informe Final del Trabajo de Titulación de Psicóloga Industrial

Autora: Ledy Esmeralda Paspuel Benavides
Tutor: Dr. Luis Edmundo Sarabia Lopez

Promoción 2012 - 2013

Quito - 2014

AGRADECIMIENTO

Un agradecimiento de estima, admiración y respeto al Dr. Luis Edmundo Sarabia López, por haber compartido sus experiencias, aportes y orientaciones profesionales, como Tutor durante el lapso de la investigación; y a su vez darme apoyo para la culminación del presente trabajo que queda sembrado en el corazón de mi persona.

A mi mejor amiga Priscila Carabajo porque me ha enseñado lo más valioso de este mundo; la amistad, gracias por tu apoyo, ánimo, compañía, por los momentos que hemos pasado juntas y por estar conmigo en el momento y tiempo exacto.

A mi jefe el Ing. Juan Alfredo Aguirre que me dio palabras de aliento, su abrazo, cariño y fuerza para que se lograra el objetivo de ser una gran profesional y una mejor persona.

A mi jefa la Ing. Gabriela Gómez que sin su apoyo, su dedicación y su valioso tiempo; no hubiera culminado este trabajo investigativo.

Gracias a todos los que creyeron en mí y a los que no también...

Ledy Esmeralda Paspuel Benavides

DEDICATORIA

El presente trabajo de investigación dedico a mi hijo Leandro Xavier, que es la razón de mi vida; el tesoro más grande que Dios me regaló y el motivo de mí existir.

A mi padre Manuel Paspuel un gran hombre que se sacrificó por mi bienestar, guió mis pasos con mucho amor, me enseñó a continuar luchando para vencer los obstáculos, sin perder la esperanza de conseguir las metas propuestas, a pesar de los tropiezos y dificultades que se han presentado en el difícil sendero de mi vida.

A Christian Arcos que es mi fortaleza y el pilar de apoyo, el me ha elevado espiritualmente y anímicamente para llegar a cumplir con mis objetivos.

A todos a quienes han confiado y confían en mis capacidades...

Ledy Esmeralda Paspuel Benavides

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD

Quito, 30 de Mayo de 2014

Yo **Paspuel Benavides Ledy Esmeralda**, autor de la investigación, con cédula de ciudadanía N° **040144323-9**, libre y voluntariamente DECLARO, que el presente trabajo de Titulación:

“Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de lavanderías Ecuatorianas C.A.”,

es original y de mi autoría, de ser comprobado lo contrario me someto a las disposiciones legales pertinentes.

Atentamente

f-----


Paspuel Benavides Ledy Esmeralda
C.C. 040144323-9

AUTORIZACIÓN DE AUTORÍA INTELECTUAL

Yo, **Paspuel Benavides Ledy Esmeralda** en calidad de autor del trabajo de investigación o tesis realizada sobre

“Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de lavanderías Ecuatorianas C.A.”,

por la presente autorizo a la UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR, hacer uso de todos los contenidos que me pertenecen o de parte de los que contiene esta obra, con fines estrictamente académicos o de investigación.

Los derechos que como autor me corresponden, con excepción de la presente autorización, seguirán vigentes a mi favor, de conformidad con lo establecido en los artículos 5, 6, 8, 19 y demás pertinentes de la Ley de Propiedad Intelectual y su Reglamento.

Quito, 30 de mayo de 2014

Atentamente

f. 

Paspuel Benavides Ledy Esmeralda
C.C. 040144323-9

RESUMEN DOCUMENTAL

Trabajo de Investigación sobre Psicología Industrial, específicamente Riesgos Psicosociales. El objetivo fundamental es Identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas. La hipótesis plantea que: La identificación de los factores psicosociales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas. El fundamento teórico se basa, en el modelo de Herzberg los factores de higiene y factores motivantes, factores de riesgos psicosociales según Navarra, y efectos del bajo desempeño laboral. Investigación Cuantitativa, no experimental. La conclusión general se refiere a la identificación del nivel de exposición a factores de riesgos psicosociales en los trabajadores. Con la recomendación de tomar control en la variable de participación, implicación, responsabilidad, y la variable formación, información, comunicación

CATEGORÍAS TEMÁTICAS:

PRIMARIA: PSICOLOGÍA INDUSTRIAL

SECUNDARIA: RIESGOS PSICOSOCIALES
DESEMPEÑO LABORAL

DESCRIPTORES:

FACTORES DE RIESGOS PSICOSOCIALES, TEST DE NAVARRA
DESEMPEÑO LABORAL, CUESTIONARIO DE LA EMPRESA
LAVANDERÍAS ECUATORIANAS “MARTINIZING C.A.”

DESCRIPTORES GEOGRÁFICOS:

SIERRA, PICHINCHA, QUITO

SUMMARY DOCUMENTARY

This research paper study is about Industrial Psychology, particularly on psychosocial risk, the main objective of this research is to identify the psychosocial factors and their impact on job performance for workers in the Ecuadorian Laundry business sector. The formulation of the hypothesis is: The Identification of psychosocial factors to improve job performance for workers in the Ecuadorian Laundry business sector. The theoretical foundations is based on the model of Herzberg's motivation/hygiene factors, the psychosocial risk factors as per Navarra, and effects on low job performance, as well as the not experimental Quantitative research. The overall conclusion concerns the Identification of the level of exposure to psychosocial risk factors on workers, with the recommendation to take control on the variables of participation, involvement, responsibility, training, Information and communication.

SUBJECT CATEGORIES:

PRIMARY: INDUSTRIAL PSYCHOLOGY.

SECONDARY: PSYCHOSOCIAL RISKS
JOB PERFORMANCE

KEYWORDS:

PSYCHOSOCIAL RISK FACTORS, NAVARRA'S TEST
JOB PERFORMANCE, SURVEY ON THE COMPANY ECUADORIAN LAUNDRY
"MARTINIZING C.A"

SCOPE:

SIERRA, PICHINCHA, QUITO.

CERTIFICATE OF TRANSLATION

I, Gonzalo Sanchez in representation of Magic Word Translation, hereby certify that I am fluent in the English and Spanish languages, and that the attached is a true and complete translation to the best of my knowledge and ability.

Date: Quito, June 17th of 2014 Authorized Signature and Seal:

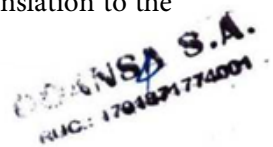


TABLA DE CONTENIDOS

A. PRELIMINARES

Agradecimiento	ii
Dedicatoria	iii
Declaratoria de Originalidad	iv
Autorización de Autoría Intelectual	v
Resumen documental	vi
Summary documentary	vii
Tabla de contenidos.....	viii
Tabla de cuadros	x
Tabla de gráficos	x
Tabla de ilustraciones.....	x

B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

INTRODUCCIÓN	1
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	2
Formulación del problema.....	2
Preguntas	2
Objetivos.....	2
General	2
Específicos.....	3
Justificación e importancia del problema	3

MARCO TEORICO	4
Fundamentación teórica	4

TITULO I.....	5
FACTORES PSICOSOCIALES.....	5
1.1. Definición	5
1.2. Importancia de los factores psicosociales	7
1.3. Factores psicosociales de riesgo	9
1.4. Características de los factores psicosociales de riesgo	11
1.5. Influencia de los factores psicosociales en los trabajadores	14
1.6. Consecuencias de los factores psicosociales en el desempeño laboral	15
1.6.1. Consecuencias fisiológicas.....	16
1.6.2. Consecuencias psicológicas.....	17
1.6.3. Las reacciones de comportamiento	17
1.6.4. Los problemas persistentes de salud.....	18
1.7. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo	19
Ilustración 2.	22
Ilustración 3.	22
Ilustración 4.	23

TITULO II.....	24
DESEMPEÑO LABORAL.....	24
2.1. Definición	24
2.2. Importancia del desempeño laboral	25
2.3. Objetivos del desempeño laboral	27
2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño.....	27

MARCO METODOLÓGICO.....	29
Hipótesis	29
Planteamiento de hipótesis	29
Definición conceptual.....	29

Identificación de variables:.....	29
Definición operacional	30
Tipo de investigación.....	31
Diseño de la investigación	31
Población y muestra.....	31
Técnicas	32
Instrumentos.....	32
Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos.	32
Recolección de datos	33
Enfoque de la investigación.....	33
Procedimiento metodológico	34
Métodos	34
RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN.....	35
Presentación (tablas y gráficos)	35
Análisis y discusión de resultados	43
Comprobación de hipótesis.....	43
CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	46
Conclusiones	46
Recomendaciones	47
C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	
Tangibles.....	48
Virtuales.....	49
ANEXOS	50
Anexo A. Plan de tesis	50
Anexo B. Test de Navarra.....	62
Anexo C. Cuestionario de evaluación del desempeño laboral	81
Anexo D. Glosario técnico.....	83

TABLA DE CUADROS

Tabla N° 1. Edad	35
Tabla N° 2. Género.....	35
Tabla N° 3. Condición educativa.....	36
Tabla N° 4. Factor Participación, Implicación y Responsabilidad	36
Tabla N° 5. Factor Formación, Información, Comunicación	37
Tabla N° 6. Factor Gestión de Tiempo.....	37
Tabla N° 7. Factor Cohesión de Grupo	38
Tabla N° 8. Riesgos Psicosociales.....	38
Tabla N° 9. Factor Habilidad/Conocimiento	40
Tabla N° 10. Factor Trabajo en Equipo.....	40
Tabla N° 11. Factor Responsabilidad	41
Tabla N° 12. Factor Calidad	41
Tabla N° 13. Factor Productividad	42
Tabla N° 14. Desempeño Laboral	42

TABLA DE GRÁFICOS

Grafico 1. Factores Psicosociales Identificación de Situaciones de Riesgos	39
--	----

TABLA DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	7
Ilustración 2.....	22
Ilustración 3.....	22
Ilustración 4.....	23
Ilustración 5.....	24

B. INFORME FINAL DEL TRABAJO DE TITULACIÓN

INTRODUCCIÓN

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, y ha dejado atrás la organización tradicional caracterizada por las tareas operativas, los trabajos en línea, la toma de decisión centralizada, etc., ya que la competencia del mercado actual requiere empresas organizadas, dinámicas y con altos estándares de calidad que puedan adaptarse fácilmente a un entorno cambiante y exigente.

Actualmente, por la relevancia de la información en los procesos de producción, se precisa un esfuerzo mental en tareas que tradicionalmente requerían fuerza muscular. El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados.

Así, hoy en día las condiciones laborales exigen altos niveles de atención y concentración elevada, responsabilidad, sobrecarga de trabajo, largos o desordenados horarios y turnos, lo que hace que los riesgos psicosociales y económicos sean una realidad en el mundo laboral de hoy. (Sánchez-Anguita, 2006)

Todo esto puede deteriorar el desempeño laboral y afectar las condiciones físicas y psíquicas de los trabajadores, es así que:

Los factores psicosociales en el trabajo consisten en interacciones entre el trabajo, su medio ambiente, la satisfacción en el trabajo y las condiciones de organización, por una parte, y por la otra, las capacidades del trabajador, sus necesidades, su cultura y su situación personal fuera del trabajo, todo lo cual, a través de percepciones y experiencias, puede influir en la salud, en el rendimiento y en la satisfacción en el trabajo” (OIT, 1986, p. 3)

Una de las principales razones para realizar este trabajo de investigación es la identificación de factores de riesgo psicosocial ya que es un tema primordial cuando se trata de la salud de los trabajadores; es importante conocer que en el trabajo el ser humano pasa más de un tercio de su vida útil, parte de ahí la necesidad de mantener un ambiente libre de factores que alteren las relaciones y la subjetividad de las personas.

En la actualidad la organización no cuenta con estudios y estadísticas de la situación de riesgo de los factores psicosociales lo cual genera puntos ciegos para saber los problemas que involucren al área, por tal motivo el desempeño laboral necesita mejorar, este proceso permitirá lograr los objetivos planteados por la organización.

Lavanderías Ecuatorianas Martinizing C.A. es una empresa de tipo privada, su actividad económica es brindar servicios de limpieza; lavado en seco, debido al giro del negocio es la razón por lo que el trabajo es de altísima exigencia y por lo que existe la presencia de riesgos psicosociales.

La presente disertación contiene información relevante tanto teórica como de investigación a través del análisis de datos, la información se basa en el estado de los factores psicosociales presentes en la empresa y a los cuales están expuestos los trabajadores del área de producción, de igual forma contiene información del desempeño laboral, se encuentra el análisis de los datos recogidos con las herramientas en este caso, test de Navarra para detectar el estado de los riesgos psicosociales y cuestionario de evaluación al desempeño para conocer su estado y correlación.

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

Formulación del problema

Los factores de riesgos psicosociales son considerados uno de los problemas laborales dentro de la organización hecho por el que es importante contar con un estudio metodológicamente estructurado, mediante el cual se pueda determinar la influencia de estos en el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas para luego de ello poder tomar los correctivos necesarios mediante los cuales se pueda prevenir y erradicar dichos factores.

Preguntas

1. ¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.?
2. ¿Cómo afecta los factores psicosociales en la realización de las actividades diarias trabajadores Lavanderías Ecuatorianas C.A.?
3. ¿Cómo es el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.?
4. ¿Cuál es la relación entre la exposición de factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral Lavanderías Ecuatorianas en los trabajadores de C.A.?

Objetivos

General

Identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas para erradicar y prevenir factores.

Específicos

- Evaluar el desempeño laboral
- Determinar cómo se encuentra el desempeño laboral en la organización
- Establecer la relación entre factores de riesgo psicosociales y desempeño laboral en los trabajadores

Justificación e importancia del problema

Dentro del medio laboral el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales es necesario realizar un estudio sobre el impacto de los factores psicosociales que presenta la empresa con el afán de conocer la existencia de dichos factores en Lavanderías Ecuatorianas, y como estos inciden en la salud y desempeño de los trabajadores. Así también como el conocimiento, ubicación, prevención, ya que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial constituyen a nivel mundial uno de los problemas laborales de repercusión en el ámbito laboral, lo que ocasiona un daño en la salud, en el bienestar y en la productividad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

El medio laboral ha evolucionado en los últimos años, ha dejado de lado el paradigma tradicional caracterizado por entender a los trabajadores como una máquina, que no tiene necesidades y ni exigencias. Hoy por hoy el mercado laboral se preocupa por su Talento Humano, mejorando la calidad de vida de los trabajadores.

El ritmo de trabajo ha ido incrementándose, porque con un número menor de trabajadores tienen que alcanzarse mejores resultados. Y la innovación tecnológica constituye un factor determinante en la evolución socio-económica de nuestra sociedad, y de la competitividad empresarial.

Es por eso que la investigación utilizada fue correlacional, ya que existe correlación entre la variable independiente, los Factores de Riesgo Psicosocial y la variable dependiente, desempeño laboral, considerando que un rendimiento bajo, disminuye la productividad y los objetivos de las instituciones no son cumplidos a cabalidad o si bien se cumplen pero el nivel de calidad no es el adecuado.

MARCO TEÓRICO

Fundamentación teórica

Tomando en cuenta los factores psicosociales me he basado en la teoría bifactorial originalmente desarrollada por Frederick Herzberg, afirma que los factores laborales tendrían que ser clasificados de acuerdo al hecho de si contribuían directamente o no a la satisfacción; y estos son:

Los factores Motivantes son:

Los factores de primer nivel, estos factores a los que Herzberg denomino motivacionales, están directamente relacionados con la naturaleza y contenido del trabajo y son los que provocan motivación y satisfacción en el trabajador. Dentro de este grupo se encuentran factores como: logro, reconocimiento, trabajo mismo, crecimiento y responsabilidad. (Castillo, 2005, p.45)

Estos están bajo el control del individuo ya que se relaciona con lo que él hace y desempeña. Los factores materiales involucran sentimientos relacionados con el crecimiento individual, el reconocimiento profesional y las necesidades de autorrealización que desempeña en su trabajo. Las tareas y cargos son diseñados para atender a los principios de eficiencia y de economía, suspendiendo oportunidades de creatividad de las personas.

Los factores de Higiene son:

Los factores de segundo nivel, también conocidos como factores de higiene, a diferencia de los motivadores, están relacionados con el contexto del trabajo y con todos los factores externos del trabajador. Dentro de este grupo de factores encontramos: salario, tipo de supervisión, relaciones interpersonales, política de la empresa, administración de la empresa, condiciones de trabajo y la seguridad. (Castillo, 2005, p.48)

Estos están relacionados con el ambiente que nos rodea, están manejados por la empresa por ejemplo las condiciones de trabajo, beneficios sociales, salario, etc.; cuando estos factores son óptimos evitan la insatisfacción de los empleados.

Es así que para el funcionamiento de una empresa es necesaria una organización, esta organización está formada por individuos, empleados o subordinados que trabajando en conjunto cumplen con los logros de la misma; esto nos da a entender que los trabajadores deben satisfacer sus necesidades sin embargo existen factores psicosociales que influyen en el trabajador, por lo cual podrán satisfacerlos y, en contra parte, no los satisface.

TITULO I

FACTORES PSICOSOCIALES

1.1. Definición

En el campo de la Seguridad y la Salud, los objetivos centrales son los accidentes laborales y las enfermedades profesionales. Los factores psicosociales tienen por objeto que las condiciones de trabajo procuren el bienestar personal y social de los trabajadores. Por tanto condiciones de trabajo favorables propician buena salud, y por el contrario, condiciones nocivas y actitudes inadecuadas en el desarrollo de trabajo desencadenarán malestar y patologías.

La O.I.T. desde 1986 define los riesgos psicosociales como "...las interacciones entre el contenido, la organización y la gestión del trabajo y las condiciones ambientales, por un lado, y las funciones necesarias de los trabajadores/as, por otro. Estas interacciones podrían ejercer una influencia nociva en la salud de los trabajadores/as a través de sus percepciones y experiencias".

Los riesgos psicosociales son condiciones de trabajo, derivadas de la organización del trabajo, para las que tenemos estudios científico suficientes que demuestran que perjudican la salud de los trabajadores y trabajadoras. PSICO porque nos afectan a través de la psique (conjunto de actos y funciones de la mente) y SOCIAL porque su origen es social: determinadas características de la organización del trabajo. (Castellá, T, p.11)

También se han definido los factores de riesgo psicosocial en el trabajo como aquellos aspectos de la concepción, organización y gestión del trabajo, así como de su contexto social y ambiental, que tienen la potencialidad de causar daños físicos, psíquicos o sociales a los trabajadores. (Cox y Griffiths, 1996; Cox, Griffiths y Randall, 2003).

Frecuentemente los factores de riesgo psicosocial en el trabajo actúan durante largos periodos de tiempo, de forma continua o intermitente y son numerosos, de diferente naturaleza y complejos, dado que no sólo están conformados por diversas variables del entorno laboral sino que, además, intervienen las variables personales del trabajador como las actitudes, la motivación, las percepciones, las experiencias, la formación, las capacidades y los recursos personales y profesionales.

La personalidad y la situación vital del trabajador influyen tanto en la percepción de la realidad como en la respuesta ante las distintas situaciones laborales. Por eso, ante cualquier problema laboral no todos los trabajadores lo afrontan del mismo modo, ya que las características propias de

cada trabajador determinan la magnitud y naturaleza de sus reacciones y de las consecuencias que sufrirá.

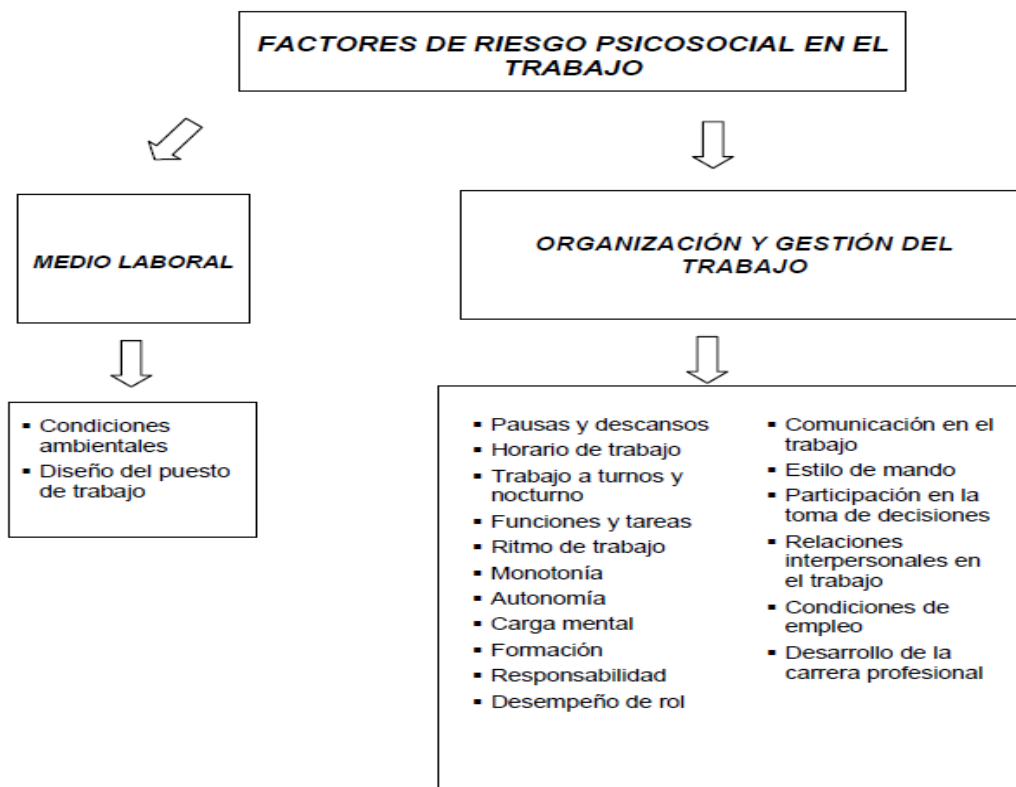
Estudios identifican cuatro grandes grupos de riesgos psicosociales:

1. El exceso de exigencias psicológicas del trabajo, cuando hay que trabajar rápido o de forma irregular, cuando el trabajo requiere que escondamos los sentimientos, callarse la opinión, tomar decisiones difíciles y de forma rápida;
2. La falta de influencia y de desarrollo en el trabajo, cuando no tenemos margen de autonomía en la forma de realizar nuestras tareas, cuando el trabajo no da posibilidades para aplicar nuestras habilidades y conocimientos o carece de sentido para nosotros, cuando no podemos adaptar el horario a las necesidades familiares, o no podemos decidir cuándo se hace un descanso;
3. La falta de apoyo social y de calidad de liderazgo, cuando hay que trabajar aislado, sin apoyo de los superiores o compañeros y compañeras, con las tareas mal definidas o sin la información adecuada y a tiempo; y
4. Las escasas compensaciones del trabajo, cuando se falta al respeto, se provoca la inseguridad contractual, se dan cambios de puesto o servicio contra nuestra voluntad, se da un trato injusto, o no se reconoce el trabajo, el salario es muy bajo, etc.

Taxonomía de los factores de riesgo psicosocial en el trabajo

Se podría decir que los factores de riesgo psicosocial en el trabajo tienen que ver con la interacción del trabajador con el medio laboral y con la organización y gestión del trabajo que son potencialmente negativos para la salud de los trabajadores (il.1)

Ilustración 1.



Fuente: Manual de Riesgos Psicosociales en el riesgos psicosociales; Fernando Mansilla Izquierdo (Jul. 31, 2012; p.11)

1.2. Importancia de los factores psicosociales

En la planeación para reducir los riesgos profesionales, muchas veces obviamos varios aspectos que son igualmente importantes y que afectan en gran manera a todos los miembros de las organizaciones debilitándolos, reduciendo su potencial, productividad y eficiencia.

La importancia de los factores psicosociales para la salud de los trabajadores se ha ido reconociendo cada vez de forma más amplia, lo que ha supuesto un aumento y profundización del tema. El comienzo más formal de la preocupación por los factores psicosociales y su relación con la salud laboral proviene probablemente de la década de 1970, fechas a partir de las cuales la referencia a ellos y la importancia otorgada ha ido creciendo, al mismo tiempo que el tema ha ganado amplitud, diversificación y complejidad, pero también ambigüedad e imprecisión.

Probablemente, hay hoy tres formas prevalentes de referirse a ellos: 1) factores psicosociales, 2) factores psicosociales de riesgo o factores psicosociales de estrés y 3) riesgos psicosociales.

La Agencia Europea de Seguridad y Salud en el trabajo realizó en el año 2000 una encuesta a todos los países de la Unión Europea sobre necesidades de investigación y análisis técnico, siendo los factores de riesgo psicosocial los que se consideraron más prioritarios.

Entre los factores que determinan que los riesgos psicosociales hayan adquirido mayor importancia se destacan:

Aumento del trabajo intelectual:

La evolución y desarrollo de los países más industrializados ha traído consigo que el trabajo haya evolucionado de ser actividad física a cada vez más intelectual. También la tendencia general en las empresas a una mayor especialización de los trabajadores, en los que se da el trabajo repetitivo y la presión de los tiempos de producción. O bien en un incremento del trabajo en equipo, donde muchas veces no son claros los límites de las funciones y definición de puestos, donde existe mayor flexibilidad y versatilidad, lo que contribuye a aumentar el estrés por la mayor intensificación del trabajo.

Aumento de empresas pertenecientes al sector servicios:

Si bien los riesgos psicosociales aparecen en cualquier sector de producción, si que es verdad que hay una mayor probabilidad de que se den en el sector servicios. Las empresas de servicios han pasado a ser las grandes generadoras de nuevo empleo, con nuevas formas en sistemas de contratación, subcontratación, externalización, u organizaciones en forma de red, que limitan la jerarquía y aumentan la complejidad de las relaciones de trabajo, convirtiéndose en relaciones de mercado donde la calidad del servicio es el objetivo común de todas ellas.

Uso generalizado de las nuevas tecnologías:

Estos riesgos también están muy ligados al uso de tecnologías de la información. La utilización generalizada de aparatos electrónicos, que en principio facilitan al trabajador la ejecución de tareas y su realización con más autonomía organizativa, ha significado también una mayor disponibilidad temporal y dependencia personal del trabajador a su empresario sin límite de horarios o de jornadas de trabajo. Desde otro punto de vista, el uso masivo de ordenadores como herramienta de trabajo ha pasado a ser indispensable, lo que en trabajadores que han dejado de ser jóvenes ha podido suponer una sobre exigencia y adaptación que no siempre ha sido fácil, con el temor añadido de que se pueda prescindir de ellos si no dan la “talla tecnológica”.

Son riesgos emergentes:

Son riesgos que siempre han existido pero es ahora cuando están saliendo a la luz. El campo de la seguridad y salud siempre ha estado orientado a reducir la siniestralidad. En países que han logrado reducir considerablemente los accidentes laborales graves y mortales se ha visto que el absentismo laboral que aún se sigue produciendo depende en gran medida de estos factores, que hasta entonces no se habían tenido en cuenta prácticamente. Se trata de tener una consideración global de las condiciones de trabajo, que tenga en cuenta la organización y gestión de la empresa como elementos importantes en la protección de la salud de los trabajadores.

La globalización:

La emergencia de los riesgos psicosociales también está relacionada con la economía globalizada y la feroz competitividad mundial, lo que repercute en los trabajadores en ritmos de trabajo o de tiempos a disposición del empresario, donde la flexibilidad está tomando un auge que está cambiando el concepto del trabajo.

1.3. Factores psicosociales de riesgo

Cuando los factores psicosociales de las empresas y organizaciones son disfuncionales, es decir, provocan respuestas de inadaptación, de tensión, respuestas psicofisiológicas de estrés pasan a ser factores psicosociales de riesgo o de estrés. Los factores psicosociales cuando son factores con probabilidad de afectar negativamente a la salud y el bienestar del trabajador son factores de riesgo (Benavides et al. 2002), es decir, cuando actúan como factores desencadenantes de tensión y de estrés laboral (Peiró, 1993). Desde este enfoque, los factores psicosociales de riesgo o de estrés se definirían como factores organizacionales con el riesgo de tener efectos negativos sobre la salud. De la misma manera que el número de los factores psicosociales es muy amplio, también lo es el número de factores psicosociales de riesgo.

Siguiendo la categorización de Cox y Griffiths (1996) cada una de las categorías principales puede dar lugar a innumerables factores psicosociales de riesgo.

Factores psicosociales de riesgo

✓ Contenido del Trabajo

Falta de variedad en el trabajo, ciclos cortos de trabajo, trabajofragmentado y sin sentido, bajo uso de habilidades, altaincertidumbre, relación intensa.

✓ **Sobrecarga y ritmo**

Exceso de trabajo, ritmo del trabajo, alta presión temporal, plazos urgentes de finalización

✓ **Horarios**

Cambio de turnos, cambio nocturno, horarios inflexibles, horario de trabajo imprevisible, jornadas largas o sin tiempo para la interacción.

✓ **Control**

Baja participación en la toma de decisiones, baja capacidad de control sobre la carga de trabajo, y otros factores laborales.

✓ **Ambiente y equipos**

Condiciones malas de trabajo, equipos de trabajo inadecuados, ausencia de mantenimiento de los equipos, falta de espacio personal, escasa luz o excesivo ruido.

✓ **Cultura organizacional y funciones**

Mala comunicación interna, bajos niveles de apoyo, falta de definición de las propias tareas o de acuerdo en los objetivos organizacionales

✓ **Relaciones interpersonales**

Aislamiento físico o social, escasas relaciones con los jefes, conflictos interpersonales falta de apoyo social

✓ **Rol en la organización**

Ambigüedad de rol, conflicto de rol y responsabilidad sobre personas

✓ **Desarrollo de carreras**

Incertidumbre o paralización de la carrera profesional baja o excesiva promoción, pobre remuneración, inseguridad contractual, bajo

✓ **Relación Trabajo- Familia**

Demandas conflictivas entre el trabajo y la familia Bajo apoyo familiar. Problemas duales de carrera

✓ **Seguridad contractual**

Trabajo precario, trabajo temporal, incertidumbre de futuro laboral. Insuficiente remuneración

Tal como recogen Cox y Griffiths (1996), los efectos de los factores psicosociales de estrés pueden afectar tanto la salud psicológica como la salud física a través de los mecanismos psicofisiológicos activados por el estrés.

En este contexto, se plantean dos marcos teóricos necesarios: elaborar los modelos de estrés laboral que puedan explicar el conjunto de factores psicosociales de riesgo o estrés, y establecer los mecanismos psicofisiológicos que establecen los nexos entre la percepción y experiencia subjetiva de estrés y las respuestas del organismo.

Complementariamente, en el ámbito laboral se comprobaba una estrecha asociación entre los factores psicosociales de riesgo y el daño a la salud. El estrés relacionado con el trabajo (workrelated stress) sería el agente psicofisiológico mediador entre los problemas laborales organizacionales y los problemas de salud, físicos y mentales (Cox, Griffiths y Rial-González, 2000).

1.4. Características de los factores psicosociales de riesgo

Los factores de riesgo psicosocial tienen características propias:

- 1.- Se extienden en el espacio y el tiempo.
- 2.- Dificultad de objetivación
- 3.- Afectan a los otros riesgos
- 4.- Tienen escasa cobertura legal
- 5.- Están moderados por otros factores.
- 6.- Dificultad de intervención

1.- Se extienden en el espacio y el tiempo.

El resto de riesgos suelen estar de alguna manera delimitados espacial y temporalmente, se circunscriben a un espacio y habitualmente a un momento concreto. Los riesgos de seguridad están vinculados a una actividad o espacio concreto, como un almacén o actividad de riesgo. Algo semejante ocurre con los riesgos de higiene y ergonómicos que suelen ser locales. Sin embargo una característica muy común de los factores psicosociales es la no localización.

Una cultura organizacional, un estilo de liderazgo o un clima psicosocial no están ubicados en ningún lugar ni es posible precisarlos en un momento especial (Rick y Briner, 2000), son características globales de la empresa u organización. Incluso otros factores laborales como la

carga de trabajo, roles o capacidad de control no tienen un lugar y un momento propios, sino que son elementos del propio puesto de trabajo o la tarea, pero que no se circunscriben a los mismos.

2.- Dificultad de objetivación.

El ruido, las vibraciones, la temperatura, la contaminación por gases y una posición o esfuerzo se pueden medir con unidades propias, pero el rol, la cohesión grupal, la supervisión, la comunicación no tienen unidades propias de medida. A pesar de los esfuerzos de los investigadores en la búsqueda de indicadores de tales variables (Roozeboom, Houtman y Van den Bossche, 2008), frecuentemente el recurso más utilizado en la evaluación consiste en la apreciación de la experiencia colectiva. Uno de los grandes problemas de los factores psicosociales es la dificultad para encontrar unidades de medida objetiva. Por definición (OIT, 1986), se basan en “percepciones y experiencias” y en este caso, atendiendo al enfoque organizacional, a la experiencia intersubjetiva del colectivo organizacional.

3.- Afectan a los otros riesgos.

El organismo humano, el trabajador, es una unidad funcional en la que todos los factores externos acaban afectando a la totalidad de la persona. Es el principio básico del funcionamiento de la persona, el tratamiento de la persona como una totalidad o sistema bio-psicosocial (Engel, 1977). Pero este efecto se acentúa en los factores psicosociales de riesgo cuyo aumento supone habitualmente un aumento de los riesgos de seguridad, de higiene y de ergonomía. El efecto se produce también a la inversa, de forma que los factores de seguridad, higiene y ergonomía influyen los factores psicosociales. Los factores de riesgo no son compartimentos estancos, pero la mayor interacción se produce probablemente con los factores psicosociales. El aumento de los factores psicosociales de riesgo, el estrés y la tensión, suelen generar conductas precipitadas, alteradas y no adaptativas que propician los errores, todo tipo de accidentes y una mayor vulnerabilidad de la persona. Por ejemplo, se ha estudiado abundantemente los efectos de los factores psicosociales y el estrés asociado sobre los trastornos musculoesqueléticos asociados a la ergonomía (Warren, 2001).

4.- Escasa cobertura legal.

El nivel de ruido tiene una legislación que determina los niveles admitidos y rechazos, lo que facilita la misma acción de los empresarios y directivos. Se sabe a qué atenerse. Lo mismo ocurre con la gran mayoría de riesgos de seguridad, de higiene y ergonómicos, pero no ocurre así con los factores psicosociales. El desarrollo de la legislación sobre los riesgos laborales ha sido

considerable, tanto en sus aspectos generales como globales, lo que ha permitido acciones precisas por parte de las inspecciones de trabajo. Sin embargo, el desarrollo de la legislación sobre aspectos psicosociales se ha trabajado de modo general relacionada con la prohibición de que puedan dañar a la salud, lo que suele ser inefectivo para los empresarios, para los trabajadores y para la misma inspección del estado.

5.- Están moderados por otros factores.

Los factores psicosociales de riesgo afectan al trabajador a través de sus propias características contextuales y personales (Buunk, de Jonge, Ybema, de Wolf, 1998; Quick, Nelson, Hurrell, 1997). Tal como se definen por la OIT (1986), los factores psicosociales de riesgo están mediados por la percepción, la experiencia y la biografía personal. La carga de trabajo, el conflicto de rol, la incertidumbre laboral no suelen tener los mismos efectos sobre toda la población laboral de una empresa, sino que depende de las variables personales de cada uno de ellos, como el nivel de implicación, la confianza en sí mismo, el optimismo y la motivación de logro. Aunque los efectos directos de los factores psicosociales de riesgo sobre la población trabajadora suelen ser dominantes, los efectos moderadores de las variables personales son también habituales y factor importante en el resultado final que no puede ser obviado.

6.-Dificultad de intervención.

Los problemas de un almacenamiento que tiene riesgos laborales, de seguridad, pueden ser intervenidos, habitualmente sin muchas complicaciones, con una nueva disposición de las cargas que suprima, disminuya o controle el riesgo de derrumbe. Casi siempre hay soluciones técnicas para la gran mayoría de los riesgos de seguridad, higiene y ergonomía, pero no resulta tan claro cuando se trata de los factores psicosociales. Un clima socio laboral nefasto en la empresa afecta a la salud de los trabajadores, y también a su misma productividad.

Lo mismo ocurre con un liderazgo abusivo. Sin embargo, técnicamente la intervención no resulta tan clara y sus efectos a medio y largo plazo tampoco. Por su propia naturaleza, los factores psicosociales son factores organizacionales y están íntimamente entrelazados al diseño y concepción global de la empresa. La intervención psicosocial suele requerir plazos no inmediatos y resultados no asegurados (Rick y Briner, 2000), lo que aumenta la resistencia de los responsables a intervenciones costosas sin resultados asegurados. Con todo ello, la dificultad no disminuye la necesidad de la intervención sino que la hace más importante. En el último apartado de este informe se recoge la experiencia en este campo y un conjunto de buenas prácticas.

1.5. Influencia de los factores psicosociales en los trabajadores

La Organización Mundial de la Salud, viene prestando atención a la influencia de los Factores Psicosociales con relación a la salud de los trabajadores, emprendiendo varios estudios sobre la influencia de la industrialización de los países desarrollados y la relación entre Factores Psicosociales y la prevención de accidentes.

Por este motivo el medio ambiente psicosocial y las condiciones de trabajo tienen gran transcendencia y fuerza para determinar el estado de salud de la población económicamente activa, donde se considera factores que presentan modalidades agresivas que influyen negativamente sobre la salud, al igual que otros factores de riesgo, como la automatización, monotonía, la falta de responsabilidad y el no uso de aptitudes y habilidades.

Teniendo en cuenta lo dicho anteriormente que:

El equilibrio entre control y demandas depende de la organización del trabajo y no de las características individuales de cada persona.

Por supuesto que la influencia del ambiente psicosocial de trabajo puede ser, y de hecho es, moderada por las características de la respuesta individual. No se niega esta evidencia pero tampoco se estudia, centrándose únicamente en aquellas condiciones que pueden y deben ser modificadas desde el lugar de trabajo.

Los riesgos psicosociales influyen directamente las exigencias ergonómicas de la tarea a través de cambios posturales, movimientos y fuerzas ejercidas (por ej., la presión de tiempo puede incrementar el ritmo, los movimientos rápidos y la repetitividad, con altas alteraciones y posturas deficientes, y como consecuencia, aumento de la tensión y los síntomas músculos-esqueléticos)

Los riesgos psicosociales pueden incrementar los síntomas de estrés en el trabajador. Esto puede implicar aumento del tono muscular, sobrecarga estática de los músculos, que aceleran la aparición de la fatiga física, o que conducirían a l desarrollo de los síntomas de trastorno musculo-esqueléticos; o puede aumentar los síntomas debido a mecanismos fisiológicos específicos.

El aumento del estrés modera la relación entre carga física y síntomas ME, debido al aumento de la percepción de los síntomas o a la reducción de la capacidad de afrontarlos. Así, los síntomas debido a carga mecánica pueden prolongarse o identificarse; los síntomas de mala salud general (incluidos los ME) pueden aumentar; un trabajo rutinario puede hacer que los síntomas se manifiesten con mayor claridad que cuando se trata de tareas con más interés. (Díaz, E.p.35)

1.6. Consecuencias de los factores psicosociales en el desempeño laboral

Según datos de la Agencia Europea, entre los riesgos laborales más importantes en los próximos años para los más de 190 millones de trabajadores de los 27 países europeos, estarán precisamente los factores psicosociales, que pueden conducir a problemas de salud como: depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, entre otros. Hay factores que contribuyen a acentuar dichas enfermedades, como la precariedad en el empleo, la sensación de inseguridad, los horarios irregulares, la intensificación del ritmo de trabajo, la creciente complejidad de tareas, el envejecimiento de la población activa y el trato con las personas, especialmente en el sector servicios (Europa Press, 2007; Andrea y otros, 2009).

Cuando las condiciones de trabajo no son las adecuadas, se favorecen los riesgos psicosociales y aparecen alteraciones que podemos encuadrar en *estrés laboral*, *síndrome de burnout* o *síndrome de quemarse por el trabajo* y *acoso laboral mobbing*. También, se podría dar un paso más en el diagnóstico diferencial del estrés laboral y señalar como *estrés de rol*, al producido exclusivamente por la ambigüedad de rol o el conflicto de rol en puestos de trabajo sin contacto directo con personas y por la sobrecarga de rol (Miles y Perreault, 1976; Mansilla Izquierdo, 2006).

En ocasiones, los trabajadores no expresan los problemas de origen psicosocial de una manera directa sino que lo hacen de una manera indirecta, poniendo de manifiesto los problemas o conflictos de origen psicosocial, a través del desplazamiento sobre quejas de las condiciones ambientales del entorno laboral. De este modo la insatisfacción se manifiesta en quejas sobre el discomfort con respecto a la luminosidad, la temperatura, el ruido, etc.

Por otro lado, después de las vacaciones y con la reincorporación al trabajo, aparece la rutina, el intenso horario, las necesidades laborales y el afrontar la realidad del trabajo diario, es cuando puede surgir diversa sintomatología. Tras el regreso al trabajo, después de un periodo de vacaciones, se produce la adaptación al trabajo y con ello a menudo aparece el llamado *síndrome post-vacacional*, que se puede valorar como un estado emocional negativo, con sintomatología depresiva y ansiosa, que suele durar entre dos días y dos semanas.

El síndrome post-vacacional es, para unos, un proceso de adaptación necesario cuando se entra de nuevo en contacto con el horario laboral; pero para otros, se trata de una enfermedad. Lo más razonable es pensar que el síndrome post-vacacional no es una enfermedad, sino un estado de ánimo temporal tras un cambio del ocio a la rutina laboral, y por tanto, no se trata de una sintomatología psicopatológica, sino más bien un cambio dentro de los ciclos de ánimo normales a lo largo de la vida.

En cualquier caso, para una mejor readaptación al trabajo después de vacaciones es conveniente afrontar el trabajo con ilusión, mantener una actitud positiva hacia el trabajo, fomentar la comunicación con los compañeros, continuar dedicando algún tiempo al ocio y procurar que la vuelta al trabajo sea un día anterior a un fin de semana o festivo.

Aunque el efecto de la interacción entre la persona y sus condiciones de trabajo no se traduce inmediatamente en alteraciones de la salud, si la situación problemática se cronifica, las consecuencias pueden llegar a expresarse como: trastornos cardiovasculares, trastornos musculoesqueléticos, trastornos respiratorios, trastornos gastrointestinales, trastornos dermatológicos y como trastornos mentales y del comportamiento.

Varios equipos de investigadores han recapitulado recientemente los estudios sobre los factores psicosociales en relación con la profesión, sus interacciones y repercusiones sobre la salud, en los que llegaron a las siguientes consecuencias:

1.6.1. Consecuencias fisiológicas

Las hormonas suprarrenales

Se han dedicado varias investigaciones a las alteraciones de la secreción de los corticosteroides y las catecolaminas con reacción al estrés profesional. En diversas profesiones sucede que el ritmo de trabajo impuesto, la falta de tiempo para cumplir una tarea dada, la monotonía, la responsabilidad de la vida de las personas y algunos otros factores más hacen que aumente la secreción hormonal; tal puede decirse de los pilotos, los controladores de tráfico aéreo, los maquinistas de ferrocarriles, los bomberos, los responsables de un ciclo de operaciones que trabajan con tecnología de vanguardia o actividades computarizadas, los trabajadores a destajo, los obreros en la cadena de montaje, los cantantes de ópera y músicos de orquesta durante los ensayos y los conciertos, los educadores encargados de programas intensivos, etc. Ha podido observarse también una perturbación de la secreción hormonal entre quienes trabajan por turnos.

Las reacciones cardiovasculares

Desde principios de los años setenta era evidente que el peso de las responsabilidades, la sobrecarga mental continua, la irregularidad del ciclo trabajo/descanso y otros factores más creaban una situación potencialmente peligrosa tanto en lo referente a su salud.

Esta carga, que constituye un factor de estrés psicosocial, ha contribuido sin duda a la hipertensión de los individuos predispuestos a ella.

1.6.2. Consecuencias psicológicas

Con gran frecuencia, los factores de estrés psicosocial inherentes al trabajo y a las condiciones de empleo actúan durante largo tiempo, de forma continua o intermitente.

Pese a los numerosos medios con que cuenta cada uno para hacer frente a tales situaciones, las exigencias pueden ir más allá de los recursos de la persona y resultar inútil todo lo que intente, o bien suscitan a la larga nueva dificultad. Puede ser la causa de trastornos de las funciones psicológicas y del comportamiento. Entre los primeros indicadores de tales trastornos deben mencionarse las actitudes negativas que se evidencian: irritación, preocupación, tensión y depresión. De ello puede derivarse un malfuncionamiento de las facultades cognoscitivas (como por ejemplo, la capacidad para concentrarse, para memorizar y para tomar decisiones). Formas de comportamiento concebidas en un principio para evitar este estado de cosas, dirigidas a asumir y dominar su trabajo, pueden transformarse en comportamientos obsesivos, rígidos e irreflexivos.

Los trastornos psicósomáticos de los que se queja el trabajador y los síntomas psicopatológicos, o incluso la sensación de no encontrarse a gusto, son los efectos a largo plazo del estrés más corrientemente medidos.

1.6.3. Las reacciones de comportamiento

El rendimiento en el trabajo

La variación del rendimiento del trabajador es una de las consecuencias del estrés profesional que suscita la mayor preocupación por parte de las organizaciones.

El modelo que describe la eficacia del rendimiento como una función en forma de U invertida del estrés es el más generalmente aceptado (Welford, 1973). Ello significa que el rendimiento es

óptimo cuando el estrés es moderado y que disminuye cuando el nivel del estrés es muy elevado o muy bajo.

En condiciones de carga de trabajo y de estrés inapropiadas, los sujetos modifican a veces su comportamiento, olvidando, por ejemplo, los problemas secundarios y concentrándose únicamente en la tarea principal. La eficacia de una estrategia dada para controlar la sobrecarga y reducir el estrés depende de las posibilidades de su ejecución en el medio de trabajo y de las capacidades del trabajador mismo (Bainbridge, 1974).

El absentismo y la movilidad laboral

De acuerdo con una serie de estimaciones, las ausencias del trabajo por causa de enfermedad han aumentado en todos los países industrializados en el curso de los últimos decenios. La frecuencia anual de las ausencias ha progresado a un ritmo mayor que el número de jornadas perdidas, lo que indica que el aumento de breves períodos de ausencia ha sido mayor que el de las ausencias prolongadas. Una parte de estos cambios se debe probablemente a modificaciones en la legislación y en los subsidios provenientes del seguro de enfermedad, Pero parece que los factores psicosociales del trabajo son también una causa importante de perturbación.

1.6.4. Los problemas persistentes de salud

Afecciones somáticas crónicas

La etiología de la mayoría de las enfermedades llamadas psicosomáticas es desconocida. Es muy probable que la etiología, así como la patogénesis, sean complejas e impliquen la interacción de numerosos factores individuales y característicos de ciertas situaciones, suficientes, necesarios y activos. Sin embargo, se acumulan rápidamente indicaciones convincentes sobre la importancia de los factores psicosociales en el trabajo. La elevación prolongada de la tensión muscular isométrica podría ser la causa de diversas manifestaciones patológicas de los músculos, tendones y articulaciones. La hipertensión lábil debida a una activación episódica del sistema nervioso simpático puede alterar el funcionamiento del sistema cardiovascular, provocando una hipertensión esencial y afecciones del miocardio. Por lo que se refiere al tracto gastrointestinal, fuertes fluctuaciones del control neurovegetativo del riego sanguíneo, de la movilidad y de las secreciones pueden ser la causa de una úlcera gástrica o duodenal, de una diarrea o de un estreñimiento crónico. La movilización constante de hidratos de carbono o de lípidos que ulteriormente no son metabolizados por los músculos del esqueleto podría ser origen de otros metabólicos (así, el colesterol) que se acumulan en las arterias para provocar la arteriosclerosis.

Los riesgos psicosociales en el trabajo y la salud mental

Aun si se ha demostrado ampliamente en varios países la relación existente entre los factores psicosociales en el trabajo y el deterioro de la salud mental, el papel de esos factores en la etiología de las principales enfermedades mentales todavía no se ha podido establecer claramente. (Ginebra, 1984, p.23)

1.7. Evaluación de los riesgos psicosociales en el trabajo

El manejo de los riesgos laborales de origen psicosocial se puede considerar, todavía, como la asignatura pendiente de las Prevenciones los Riesgos Laborales, sin embargo cada día, se constata de forma creciente la importancia que estos tiene sobre la salud de los trabajadores y de las organizaciones.

Es por tanto, que la evaluación de los riesgos psicosociales se convierte en una herramienta preventiva de gran importancia, puesto que la identificación, valoración y control de los factores de riesgos de origen psicosocial, y la planificación de las medidas preventivas correspondientes, conducirá a una gestión eficaz de las personas de la organización, en el sentido de una mejor adecuación a la tarea a desempeñar, al entorno, a la empresa, y se traducirá en eficacia de la organización: mejor rendimiento, menor absentismo, mayor satisfacción.(Inst. de Navarra. p.3)

La evaluación de riesgos psicosociales se considera como un proceso dirigido a estimar la magnitud de aquellos riesgos que no hayan podido evitarse, obteniendo y facilitando la información necesaria para que puedan tomarse las medidas preventivas correspondientes; esta es parte integral y necesaria del proceso de evaluación de riesgos que exige la Ley de Prevención de Riesgos Laborales. Y como parte de la evaluación de riesgos, consta de la identificación de los riesgos psicosociales de los trabajadores expuestos a ellos y de la valoración cualitativa y cuantitativa de riesgo psicosocial.

Es conveniente que el técnico que realiza la evaluación de riesgos psicosociales evite cometer algunos errores al recopilar información de los factores psicosociales. Los errores pueden derivan de la expectativa de intervención individual, de la falta de interés de la dirección de la empresa en la atención de los factores psicosociales o de la confusión de datos objetivos con los subjetivos de los informantes. También el desconocer los datos subjetivos es otro error, ya que los factores causales no pueden estimarse separadamente de la percepción del sujeto que los padece. La evaluación implica entonces considerar datos objetivos y subjetivos, pues cada uno tiene sus propios aportes a la estimación de la realidad psicosocial.

Para realizar la evaluación de riesgos psicosociales se requiere un buen conocimiento de la organización, de la actividad económica, de la estructura, de la distribución general de cargas de trabajo, de los puntos fuertes y débiles y de los problemas más frecuentes. También se requiere conocer aspectos de la distribución demográfica de la población de trabajadores, de los factores de riesgo más relevantes, de las acciones de intervención sobre los factores psicosociales que se hayan realizado previamente, y de las expectativas sobre la evaluación de riesgos psicosociales. Además hay que contemplar los datos sobre los procesos disciplinarios, las quejas de trabajadores, de clientes, de usuarios, etc., el absentismo, las adaptaciones de puesto, las rotaciones de puesto y los resultados de la productividad.

El proceso de evaluación de los riesgos psicosociales debe seguir dos abordajes: uno global, de todos aquellos riesgos conocidos cuyas medidas de control pueden determinarse de inmediato y otro específico, de aquellos riesgos psicosociales que requieren una intervención más detallada.

Etapas de la evaluación:

Toma de Contacto con la Empresa

Se trata de presentar el proceso de evaluación de riesgos psicosociales como una herramienta que va a contribuir a la gestión eficaz de los recursos humanos de la organización.

La obligada participación de trabajadores y delegados de prevención en la gestión preventiva es una oportunidad única para consolidar la empresa, detectando y corrigiendo las deficiencias observadas tanto en el ámbito tradicional de la seguridad e higiene como en la más actual de la Psicología Aplicada. Estas mejoras ayudarán a la empresa a obtener un buen clima laboral y mayor competitividad.

Es necesario buscar el compromiso activo y el acuerdo de la dirección de la empresa y de toda la parte social presente en ella, en la realización de la evaluación de riesgos y en las actuaciones que de ella emanen.

Señalar la evaluación de riesgos psicosociales debe estar integrado en la evaluación de riesgos inicial. Y las actuaciones estarán centradas en la prevención efectiva de los riesgos para los trabajadores

Hay que plantear las actuaciones preventivas a llevar a cabo en el área de los factores psicosociales con la misma secuenciación y al mismo nivel de importancia que el resto de las actuaciones preventivas.

El técnico tendrá que informar y sensibilizar sobre la importancia de actuar sobre los riesgos psicosociales, evitando y clarificando la tendencia errónea de evaluar, únicamente, las consecuencias negativas ligadas a ellos.

Además es de vital importancia para obtener el éxito y garantizar la participación de todos cuantos integran la empresa, expresar en forma clara el objetivo perseguido al acometer el estudio de este tipo de riesgos.

Recogida de Información Relevante

Es necesario recoger toda información que pueda ser de interés a la hora de realizar la evaluación de los riesgos, puesto que guiará tanto el proceso de evaluación a seguir, como la metodología que se haya de utilizar, y las medidas preventivas a adoptar con posterioridad.

Estudio de la Población o Selección de una Muestra

Antes de elegir un método de evaluación hay que tener en cuenta una serie de cuestiones previas como las características de la muestra, el porqué se va a realizar la evaluación y el tipo de evaluación que se va a llevar a cabo.

Se aconseja mantener una sesión informativa con los trabajadores, acerca del alcance, uso efectivo y explicación de la aplicación que se realice con los resultados obtenidos.

Métodos de la Evaluación

Elegir el método de evaluación que mejor se adapte a las condiciones y características de la situación particular a la que nos enfrentamos.

El técnico debe ser el encargado de recoger los cuestionarios y cuando no sea posible, deberá establecer un procedimiento que garantice el anonimato en el momento, de la persona que responda los cuestionarios.

Entre los métodos de evaluación tenemos los siguientes:

Ilustración 2.

Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo. Instituto Navarro de Salud Laboral

MÉTODO	Nº ítems	VARIABLES A EVALUAR
Factores psicosociales. Identificación de situaciones de riesgo.	30	<ul style="list-style-type: none"> • Participación, implicación, responsabilidad • Formación, información, comunicación • Gestión del tiempo • Cohesión de grupo
<p>Instrumento de evaluación elaborado por el INSL que permite obtener una visión general de la empresa en los factores arriba indicados.</p> <p>Se obtiene una valoración grupal de trabajadores en condiciones de trabajo homogéneas. Se recomienda una valoración general de los datos obtenidos en colectivos pequeños, de cara a garantizar la confidencialidad de la información recogida.</p> <p>La presentación de resultados se ofrece en cuatro niveles de riesgo para cada uno de los cuatro factores.</p> <p>El tiempo estimado para su cumplimentación es de 10 minutos.</p> <p>Disponible la aplicación informática.</p>		

Fuente: Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales, (2005) P.11

Ilustración 3.

Método evaluación factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

MÉTODO	Nº ítems	VARIABLES A EVALUAR
Método evaluación factores psicosociales del INSHT	75	<ul style="list-style-type: none"> • Carga mental • Autonomía temporal • Contenido de trabajo • Supervisión-participación • Definición de rol • Interés por le trabajar • Relaciones personales
<p>Método de evaluación elaborado por el INSHT que permite obtener una evaluación para cada uno de los siete factores mencionados anteriormente.</p> <p>Se obtiene evaluaciones grupales de trabajadores en situaciones relativamente homogéneas.</p> <p>La presentación de resultados se ofrece en dos diferentes formatos: Perfil Valorativo (media de las puntuaciones del colectivo analizado en cada uno de los factores) y Perfil Descriptivo (porcentaje de elección de cada opción de respuesta).</p> <p>El tiempo estimado para su realización es de 20-30 minutos.</p> <p>Disponible en aplicación informática.</p>		

Fuente: Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales, (2005) P.12

Ilustración 4.

Método evaluación factores psicosociales FPSICO del Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo

Método ISTAS 21 para la evaluación de los riesgos psicosociales en la empresa (CoPsoQ)

MÉTODO	Nº ítems	VARIABLES A EVALUAR
ISTAS 21 Versión corta	38	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas • Trabajo activo y posibilidades de desarrollo • Apoyo social y calidad de liderazgo • Inseguridad • Doble presencia • Estima
Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión destinada a empresas de menos de 25 trabajadores, que permite además un uso individual del cuestionario con el objetivo de identificar la exposición psicosocial en el propio puesto de trabajo.		
ISTAS 21 Versión media	124(6)	<ul style="list-style-type: none"> • Exigencias psicológicas • Trabajo activo y posibilidades de desarrollo • Apoyo social en la empresa y calidad de liderazgo • Compensaciones
<p>Traducción y adaptación al Estado Español del Cuestionario psicosocial de Copenhague. Versión para empresas mayores de 25 trabajadores. La evaluación de los factores anteriores se hace en base a su influencia sobre la salud de los trabajadores.</p> <p>El análisis de los resultados es estandarizado. La población de referencia con la que se comparan los resultados es la población ocupada de la Comunidad Foral.</p> <p>Existe aplicación informática.</p>		
ISTAS 21 Versión larga		Destinado a investigación

Fuente: Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales, (2005) P.13

Análisis de Datos

El análisis de datos se efectuara de acuerdo a lo establecido en el método de evaluación utilizado.

Elaboración de Informe y Presentación de Resultados:

El informe que se genere de la aplicación del método de evaluación y posterior valoración y corrección de los resultados, debe ser realizado siempre a la medida de cada empresa en particular.

El informe contemplará la magnitud de riesgo, así como las medidas preventivas y correctoras, de control, eliminación de riesgo o información/formación que sean pertinentes.

Cuando no se pueda eliminar el riesgo, se deberán implantar las medidas correctoras que sean necesarias para reducir el impacto del riesgo sobre la salud de los trabajadores.

Es conveniente, que la presentación y discusión del informe se realice de forma conjunta con la Dirección de la empresa. (Gob. Navarra. 2005. P.8)

TITULO II

DESEMPEÑO LABORAL

2.1. Definición

El Desempeño Laboral se puede definir como el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado.

Entonces se puede decir que el desempeño laboral son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y que pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa.(il.5)

Ilustración 5.



Fuente: Stoner J. Wankel C. *Administración*. Prentice-Hall. México, 1990. p. 4.

Por otra parte Chiavenato (2002:198) señala que, “La evaluación del desempeño es una apreciación sistémica del desempeño de cada persona en el cargo o del potencial de desarrollo futuro” (Chiavenato, 2000, p.357)

De esto se puede inferir que la Evaluación de Desempeño es un procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo, y es fundamental para determinar el comportamiento de las personas en los mismos. Este procedimiento de supervisión está destinado, a mejorar la actuación del empleado en el trabajo, valorando la actividad productiva, y estableciendo los medios y programas necesarios para lograr obtener las operaciones más efectivas y eficaces, mejorando la calidad del trabajo en las organizaciones.

Los pasos a seguir para valorar el rendimiento de cada miembro de la organización tienen la finalidad de establecer estrategias para la solución de problemas, motivar a los trabajadores y fomentar su desarrollo personal dentro de la empresa.

La evaluación del desempeño es la que permite la medición del potencial humano de cada empleado para determinar su potencial con respecto a un puesto así mismo fortalece el tratamiento del potencial humano como una ventaja competitiva.

Brinda oportunidades de crecimiento y de condiciones efectivas de participación de todos los miembros de la organización según los objetivos organizacionales e individuales. (Chiavenato, 2002).

2.2. Importancia del desempeño laboral

El desempeño laboral tiene vital importancia ya que es la piedra angular para desarrollar la efectividad y el éxito de una compañía, por esta razón hay un constante interés de las empresas por mejorar el desempeño de los empleados a través de continuos programas de capacitación y desarrollo, esto ayuda a tomar decisiones de ascensos o de ubicación, permite detectar errores en el diseño del puesto y ayuda a observar si existen problemas personales que afecten a la persona en el desempeño del cargo.

Es así que la evaluación al desempeño proporciona a los administradores del personal información valiosa acerca del rendimiento de los trabajadores dichos resultados nos permite:

- Realizar promociones.
- Incentivos por motivo de un buen desempeño.
- Auto perfeccionamiento del trabajador.
- Estimación del potencial de los trabajadores.
- Estímulo a la mayor productividad.
- Retroalimentación de la información del propio individuo evaluado.
- Otras decisiones de personal como los traslados a otras unidades etc.

De todas las señaladas anteriormente se considera que la más importante es la retroalimentación que se obtiene del trabajador en el proceso. Una forma de estimular al trabajador es señalarle que ha realizado un buen trabajo.

También se puede obtener los siguientes factores de importancia:

- Genera una comunicación constante entre jefes y colaboradores para mejorar el desempeño del trabajo de ambos.
- Facilita que las experiencias diarias de trabajo sean fuentes de aprendizaje, tanto para jefes como para colaboradores, propiciar su capacitación y desarrollo.
- Garantiza que el personal pueda obtener orientación y reconocimiento, al conocer los resultados de su trabajo.
- Guía y orienta los esfuerzos de trabajo, corrigiendo oportunamente las desviaciones.
- Consigue cada vez mejores resultados.
- Apoya la toma de decisiones en materia de promociones y asignación de responsabilidades.

Las principales razones para que las organizaciones se preocupen por evaluar el desempeño de sus empleados, según Chiavenato (2002:199) son las siguientes:

Proporciona un juicio sistemático para fundamentar aumentos salariales, promociones, transferencias y, en muchas ocasiones, despido de empleados.

Permite comunicar a los empleados como marchan en el trabajo, que deben cambiar en el comportamiento, en las actitudes, las habilidades o los conocimientos.

Posibilitan que los empleados conozcan lo que el jefe piensa de ellos. La evaluación es utilizada por los gerentes como base para guiar y aconsejar a los subordinados respecto de su desempeño.

Por lo antes mencionado se debe resaltar, que una de las más importantes razones por las cuales se debe llevar a cabo un adecuado proceso de evaluación de desempeño es que por medio de éste se le da a conocer a cada individuo evaluado cómo marcha en sus labores, lo que opina su supervisor de su trabajo, el cual puede aprovechar la ocasión para brindar las recomendaciones que considere necesarias para aumentar el desempeño de sus subordinados. De igual forma le permite a la organización tener en cuenta cómo se desempeñan sus trabajadores en las actividades de sus cargos.

La evaluación de desempeño es necesaria debido a que de utilizar adecuadamente los resultados del proceso, los trabajadores pueden sentirse parte importante de la organización, ya que son tomados en cuenta para todas aquellas decisiones de personal, que se deben tomar en la organización, ayudando dicho proceso al cumplimiento de los objetivos organizacionales.

2.3. Objetivos del desempeño laboral

El objetivo fundamental del desempeño laboral es proporcionar una descripción exacta y confiable, mediante la evaluación; de la manera en que el empleado lleva a cabo su desempeño en el puesto. Por lo tanto debe estar directamente relacionado con el puesto y ser práctico y confiable.

Siendo la evaluación del desempeño un proceso integral en la Administración de Recursos Humanos, es de vital importancia resumir algunos de los objetivos:

- Dar a los empleados la oportunidad de analizar, regular el desempeño y sus normas con el supervisor.
- Proporcionar al supervisor los medios de identificar las fortalezas y debilidades del desempeño de un empleado.
- Estimulo a mayor productividad
- Retroalimentación de información al propio individuo evaluado
- Localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado

Chiavenato, I., menciona los siguientes objetivos fundamentales de la evaluación del desempeño pueden presentarse de tres maneras:

1. Permitir condiciones de medición el potencial humano para determinar su pleno empleo
2. Permitir el tratamiento de los recursos humanos como una importante ventaja competitiva de la empresa, y cuya productividad puede desarrollarse de modo indefinido, dependiendo del sistema de administración.
3. Dar oportunidades de crecimiento y condiciones de efectiva participación a todos los miembros de la organización, teniendo en cuenta, por una parte, los objetivos organizacionales, y, por otra, los objetivos individuales.

2.4. Beneficios de la evaluación del desempeño

Cuando un programa de evaluación del desempeño está bien planteado, coordinado y desarrollado, proporciona beneficios a corto, mediano y largo plazo. En general los principales beneficiarios son el individuo, el gerente, la organización y la comunidad.

1- Beneficios para el jefe

- ✓ Evaluar mejor el desempeño y el comportamiento de los subordinados, contando con un sistema de evaluación capaz de neutralizar la subjetividad.
- ✓ Proponer medidas orientadas a mejorar el patrón de comportamiento de sus subordinados
- ✓ Comunicarse con sus subordinados para que comprendan la mecánica de evaluación, y mediante este sistema la manera como está desarrollándose su comportamiento

2- Beneficios para el subordinado

- ✓ Conocer los aspectos de comportamiento y de desempeño que la empresa valora más en sus funcionarios
- ✓ Conocer cuáles son las expectativas de su jefe acerca de su desempeño, y sus fortalezas y debilidades, según la evaluación del jefe
- ✓ Saber qué medidas está tomando su jefe con el fin de mejorar su desempeño, y las que el propio subordinado deberá tomar por su cuenta
- ✓ Adquiere condiciones para hacer autoevaluación y autocritica para su desarrollo y su autocontrol.

3- Beneficios para la empresa

- ✓ Está en condiciones de evaluar su potencial humano a corto, mediano y largo plazo y definir la contribución de cada empleado
- ✓ Puede identificar los empleados que necesitan reciclaje y/o perfeccionamiento, y seleccionar los que tienen condiciones de transferencia o promoción
- ✓ Puede dar mayor dinámica a su política de recursos humanos, ofreciendo oportunidades a los empleados (no solo de ascensos, sino de progreso y de desarrollo personal), estimulando la productividad y mejorando las relaciones humanas en el trabajo.
(Chiavenato, 2000, p.366)

MARCO METODOLÓGICO

Hipótesis

Planteamiento de hipótesis

“La identificación de los factores psicosociales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas”

Definición conceptual

Identificación de variables

➤ **Variable Independiente.- Factores de riesgos psicosociales.**

Es la identificación de la situación de riesgo de los factores de riesgos psicosociales a la cual están expuestos los trabajadores, es así que estos se encuentran sometidos a un nivel entre inadecuado y muy inadecuado, los factores de riesgo psicosocial en el trabajo hacen referencia a su medio circundante y con la sociedad que le rodea, con los procedimientos y métodos de trabajo, con las relaciones entre los trabajadores, con el contenido del trabajo y con la realización de las actividades, que pueden afectar a través de mecanismos psicológicos y fisiológicos, tanto a la salud del trabajador como al desempeño de su tarea.

➤ **Variable Dependiente.- Desempeño laboral.**

Es el resultado de la Evaluación al Desempeño que se realiza dentro de la organización, el cual es el nivel de ejecución alcanzado por el trabajador en el logro de las metas dentro de la organización en un tiempo determinado, lo cual definirá la productividad del trabajador dentro de la misma, es así que se encuentran en un nivel de desempeño bueno.

La evaluación de desempeño es un procedimiento mediante el cual se califica la actuación del empleado teniendo en cuenta el conocimiento y el desempeño en el cargo, y es fundamental para determinar el comportamiento de las personas en los mismos. Este procedimiento de supervisión está destinado, a mejorar la actuación del empleado en el trabajo, valorando la actividad productiva, y estableciendo los medios y programas necesarios para lograr obtener las operaciones más efectivas y eficaces, mejorando la calidad del trabajo en las organizaciones.

Mediante la evaluación al desempeño puede estimular la productividad, retroalimentar de información al propio individuo evaluado y localizar las causas y establecer perspectivas de común acuerdo con el evaluado

Definición operacional

Indicadores, medidas e instrumentos de las variables.

VARIABLE INDEPENDIENTE	HERRAMIENTAS	INDICADORES	MEDIDAS
FACTORES PSICOSOCIALES	TEST DE NAVARRA	Participacion, Implicacion, Responsabilidad	Muy Inadecuado
		Formacion, Información, Comunicación	Inadecuado
		Gestión del Tiempo	Adecuado
		Cohesión de Grupo	Muy Adecuado
VARIABLE DEPENDIENTE	HERRAMIENTAS	INDICADORES	MEDIDAS
DESEMPEÑO LABORAL	EVALUACION AL DESEMPEÑO	Conocimiento/ Habilidad	Excelente
		Trabajo en Equipo	Muy Bueno
		Responsabilidad	Bueno
		Calidad	Necesita Mejorar
		Productividad	Resultados Inferiores

Tipo de investigación

El proceso investigativo es de tipo Correlacional ya que tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre la exposición a factores de riesgos psicosociales y su influencia en el bajo desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatoriana C.A. es decir se estudia la relación de dos variables.

Diseño de la investigación

El diseño del proyecto de investigación es Cuantitativo No experimental

Cuantitativo, por que se utilizara el Test de Navarra el cual nos permitirá identificar medir y cuantificar a través de métodos matemáticos y técnicas estadísticas la situación de riesgo de factores psicosociales al que se encuentran expuestos los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A.

Noexperimental, porque nos limitamos a describir, analizar y comparar la relación existente entre las dos variables de estudio, en este caso la identificación a factores de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral.

Población y muestra

➤ Características de la población:

En Lavanderías Ecuatorianas “Martinizing” C.A. existen 593 trabajadores en donde el personal administrativos son 87 trabajadores ubicados en la ciudad de Quito y Guayaquil; y el personal operativos son 506 ubicados a nivel nacional en las distintas ciudades del país:

- Quito 230 trabajadores
- Guayaquil 217 trabajadores
- Ibarra 19 trabajadores
- Manta 19 trabajadores
- Tulcán 7 trabajadores
- Coca 4 trabajadores
- Tena 5 trabajadores
- Sto. Domingo 5 trabajadores

Por tal razón la cantidad de estudio seleccionada será el 100% de la población del personal operativo de la ciudad de Quito.

➤ **Diseño de la muestra:**

No probabilístico, Muestreo por Conveniencia.- La razón por la cual se aplicó este método es porque se seleccionaron las unidades de estudio que resultaron más convenientes, por motivos de recursos, disponibilidad y tiempo al momento aplicar las diferentes herramientas

➤ **Tamaño de la muestra:**

La muestra es el 100% de la población de trabajadores operativos de Lavanderías Ecuatorianas C.A., siendo así 230 trabajadores del sector operativo de la ciudad de Quito

Técnicas

El trabajo de campo y recolección de información utilice la entrevista la cual me permitió identificar las situaciones a las que están expuestos los trabajadores, además de los comportamientos de los mismos en el proceso productivo.

Instrumentos

Los instrumentos utilizados para la investigación fueron:

- Para Identificar los factores de riesgo psicosocial se utilizó el Test de Navarra.
- Para determinar el desempeño laboral se utilizó la Evaluación del Desempeño.

Análisis de validez y confiabilidad de los instrumentos.

Test de Navarra

El instrumento aplicado para detectar la primera variable fue el cuestionario factores de riesgos psicosociales identificación de situaciones de riesgo; elaborado por Matilde Lahera Martín y Juan José Góngora Yerro, técnicos del Servicio de Seguridad e Higiene en el Trabajo y Formación, Instituto Navarro de Salud Laboral, es una herramienta válida y confiable debido a que el entorno donde fue creado este instrumento, España, tiene similitud de Ecuador, en idioma y ciertas costumbres.

Este instrumento de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a cinco variables Participación, Implicación y Responsabilidad; Formación, Información y Comunicación; Gestión del Tiempo; Cohesión de Grupo; Acoso Laboral, que permiten identificar situaciones en la

organización que irán desde Muy Inadecuado a Muy Adecuado, determinando así posibles fuentes de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Evaluación al Desempeño Laboral

Por otro lado se utilizó un cuestionario con 20 preguntas “Evaluación del Desempeño Laboral”, para este estudio el objetivo de este cuestionario es evaluar el desempeño laboral al personal operativo.

Este cuestionario fue creado en la ciudad de Guayaquil conjuntamente con los directivos de la organización Oriflame, para su validez se tomo como muestra a 50 personas del área operativa en de la ciudad de Guayaquil, por tal motivo para este estudio se tomará como punto de partida para la comparación del desempeño y los riesgos psicosociales

La herramienta de evaluación al desempeño utilizada en esta investigación, fue la misma que se ha venido utilizando en los últimos años en la empresa Oriflame y Lavanderías Ecuatorianas.

Este instrumento de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a cinco variables Conocimiento/Habilidad; Trabajo en Equipo; Responsabilidad; Calidad; Productividad, que permiten identificar situaciones en la organización que irán desde Excelente a Resultados Inferiores a los Esperados, determinando así el desempeño en el área operativa.

Recolección de datos

Los datos de la presente investigación fueron tomados de los trabajadores operativos de la empresa de acuerdo a las siguientes características: A los trabajadores se les detecto que están expuestos a los factores de riesgos psicosociales y a la par presentan un desempeño laboral bueno, es decir mediante la comparación de la evaluación al desempeño se observa un desempeño laboral bueno y mediante la identificación de los factores de riesgos psicosociales se detectó un nivel muy inadecuado

Enfoque de la investigación

A esta investigación se aplicó un enfoque cuantitativo ya que para el problema investigado se utilizó la herramienta del Test de Navarra, motivo por el cual las variables a estudiar de los factores de riesgos psicosociales van a ser medidos y cuantificables a través de métodos matemáticos y técnicas estadísticas teniendo el objetivo de evaluar y comprobar la existencia de relación causal

entre ambas variables, que en este caso son los factores de riesgos psicosociales y su influencia en el desempeño laboral de los trabajadores.

Procedimiento metodológico

El instrumento que se utilizó para la recolección de la información es el Test de Navarra, con la finalidad de levantar información de los factores psicosociales, identificando la situación de riesgo a la que se encuentra expuestos actualmente los trabajadores en la organización, de igual forma se aplicó la evaluación al desempeño, a más de estos instrumentos se aplicó la entrevista lo cual nos permitió obtener más objetividad en la investigación.

Métodos

En la presente investigación se utilizó el método Inductivo ya que se logró identificar la situación de cada variable; de lo particular a lo general.

RESULTADOS DE LA INVESTIGACIÓN

Presentación (tablas y gráficos)

DATOS DEMOGRÁFICOS

Tabla N° 1. Edad

EDADES	f	f%
19-20	25	10.87
21-30	73	31.74
31-40	63	27.39
41-50	69	30.00
TOTAL	230	100.00

Fuente: Nómina Lavanderías Ecuatorianas C.A.

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La mayor parte de los trabajadores oscilan entre 21-31 años de edad, lo que beneficia a la organización para mejorar la productividad, ya que estos trabajan con mayor rapidez, por ser personal joven.

Tabla N° 2. Género

GENERO	f	f%
FEMENINO	144	62.61
MASCULINO	86	37.39
TOTAL	230	100.00

Fuente: Nómina Lavanderías Ecuatorianas C.A.

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas pertenecen al género femenino; lo correcto sería que en la organización exista el mismo número de trabajadores tanto de hombres como mujeres; ya que las actividades a realizar son fuertes en el área de producción.

Tabla N° 3. Condición educativa

NIVEL DE ESTUDIOS	f	f%
PRIMARIA	102	44,35
SECUENDARIA	120	52,17
SUPERIOR	8	3,48
TERCER NIVEL	0	0,00
TOTAL	230	100,00

Fuente: Nómina Lavanderías Ecuatorianas C.A.

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas poseen condición educativa secundaria y primaria; lo factible sería que los trabajadores por lo menos cumplan la condición educativa secundaria, ya que esto ayudaría al crecimiento personal y empresarial.

RESULTADOS DE LA EVALUACION DE FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL INSTRUMENTO APLICADO: TEST DE NAVARRA

RESULTADO GENERAL POR FACTORES

Tabla N° 4. Factor Participación, Implicación y Responsabilidad

PARTICIPACION, IMPLICACION, RESPONSABILIDAD		
ESCALAS	FRECUENCIA	% FREC
MUY ADECUADO	31	13.48
ADECUADO	15	6.52
INADECUADO	52	22.61
MUY INADECUADO	132	57.39
TOTAL	230	100.00

Fuente: Test de Navarra

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de los trabajadores consideran que este factor se encuentra, en la empresa un nivel muy inadecuado e inadecuado por lo que se encuentra en un punto crítico; lo factible sería fomentar la participación, implicación y responsabilidad; en las tareas que realizan; en este caso en el área operativa.

Tabla N° 5. Factor Formación, Información, Comunicación

FORMACION, INFORMACION, COMUNICACIÓN		
ESCALAS	FRECUENCIA	% FREC
MUY ADECUADO	26	11.30
ADECUADO	33	14.35
INADECUADO	20	8.70
MUY INADECUADO	151	65.65
TOTAL	230	100.00

Fuente: Test de Navarra

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de los trabajadores consideran que este factor se encuentra, en la empresa en un nivel muy inadecuado, lo factible sería proporcionar una comunicación e información clara y precisa de las actividades a realizar, ya que esto ayudaría a que los empleados se puedan expresar con mayor libertad y a mejorar la competitividad de la organización.

Tabla N° 6. Factor Gestión de Tiempo

GESTION DE TIEMPO		
ESCALAS	FRECUENCIA	% FREC
MUY ADECUADO	0	0.00
ADECUADO	20	8.70
INADECUADO	126	54.78
MUY INADECUADO	84	36.52
TOTAL	230	100.00

Fuente: Test de Navarra

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de los trabajadores consideran que este factor se encuentra, en la empresa en un nivel muy inadecuado e inadecuado, lo factible sería dar a conocer los objetivos y metas de la organización; esto le permitiría al trabajador establecer su ritmo de trabajo y llegar al cumplimiento de los mismos

Tabla N° 7. Factor Cohesión de Grupo

COHESION DE GRUPO		
ESCALAS	FRECUENCIA	% FREC
MUY ADECUADO	0	0.00
ADECUADO	83	36.09
INADECUADO	101	43.91
MUY INADECUADO	46	20.00
TOTAL	230	100.00

Fuente: Test de Navarra

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de los trabajadores consideran que este factor se encuentra, en la empresa en un nivel inadecuado y adecuado, lo correcto sería que se fomente el trabajo en equipo; ya que es un valor importante de colaboración en la realización de las actividades laborales y la consecución de metas organizacionales.

RESULTADO GENERAL RIESGOS PSICOSOCIALES

Tabla N° 8. Riesgos Psicosociales

FACTORES PSICOSOCIALES		
ESCALA	FRECUENCIA	% FREC
MUY ADECUADO	14	6.20
ADECUADO	38	16.41
INADECUADO	75	32.50
MUY INADECUADO	103	44.89
TOTAL	230	100.00

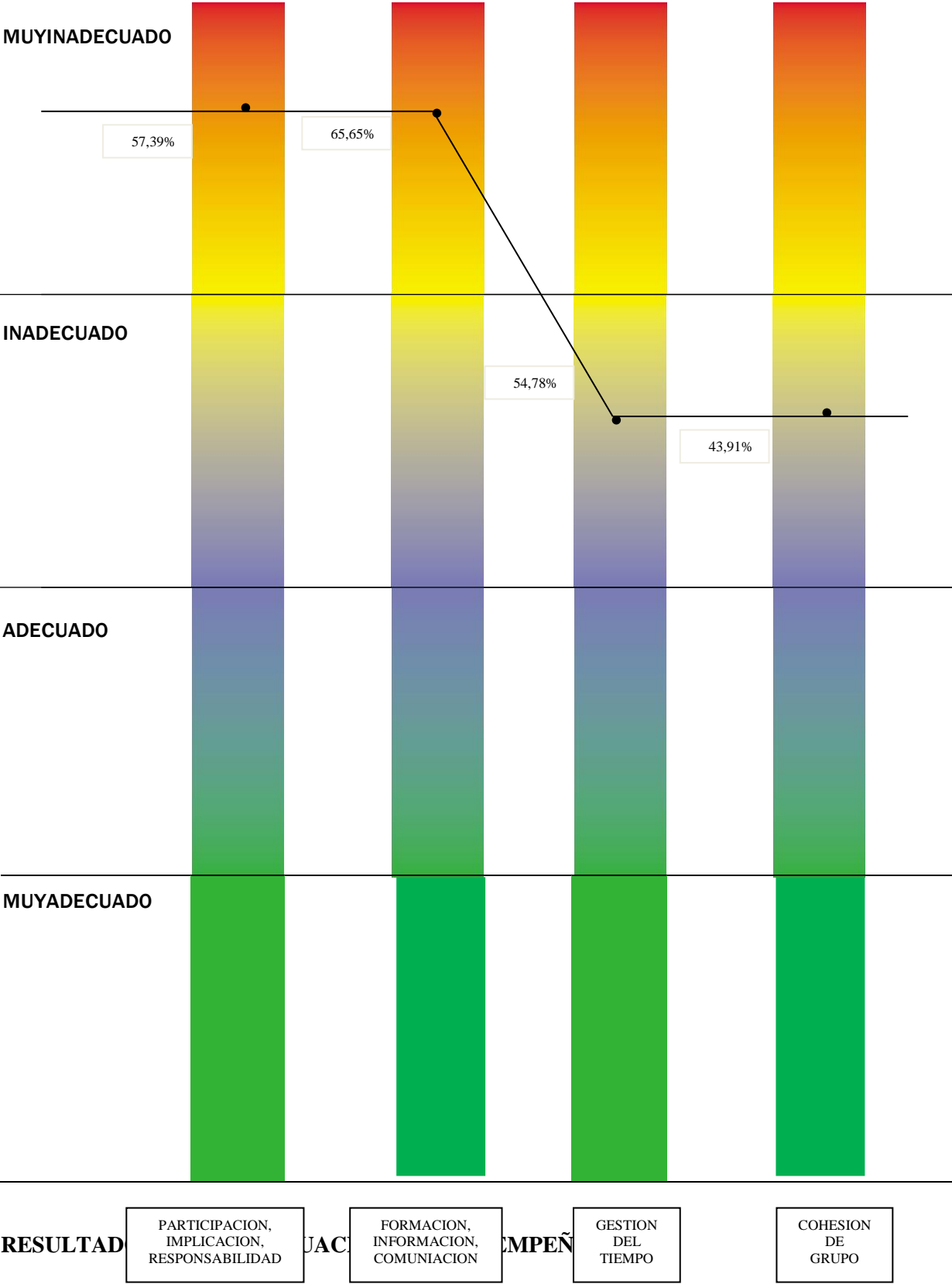
Fuente: Test de Navarra

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La organización está en un punto crítico, ya que se debería tomar las medidas correctas para la prevención y reducción de los riesgos psicosociales; esto ayudaría a establecer mínimos estándares de salud psicosocial y buscar mecanismos para cambiar prácticas que estén atentando contra la salud de los trabajadores y a su vez mejorar la calidad de vida de los mismos

Grafico 1. Factores Psicosociales Identificación de Situaciones de Riesgos

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACION DE SITUACIONES DE RIESGOS



INSTRUMENTO APLICADO: CUESTIONARIO DE EVALUACION DEL DESEMPEÑO

RESULTADO GENERAL POR FACTORES

Tabla N° 9. Factor Habilidad/Conocimiento

HABILIDAD/CONOCIMIENTO									
PREGUNTAS	1	%	2	%	3	%	4	%	% Total
EXCELENTE	29	12.6	25	10.87	3	1.30	13	5.65	7.61
MUY BUENO	40	17.4	75	32.61	38	16.52	41	17.83	21.09
BUENO	91	39.6	89	38.70	74	32.17	74	32.17	35.65
NECESITA MEJORAR	55	23.9	38	16.52	109	47.39	95	41.30	32.28
RESULTADOS INFERIORES	15	6.5	3	1.30	6	2.61	7	3.04	3.37
TOTAL	230	100.00	230	100.00	230	100.00	230	100.00	100.00

Fuente: Evaluación del Desempeño Laboral (Lavanderías Ecuatorianas C.A.)

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de investigados califican el factor habilidad/conocimiento en un rango bueno y necesita mejorar, lo factible sería que estos tengan el conocimiento necesario sobre las tareas a realizar; esto ayudaría que los trabajadores se desenvuelvan en sus puestos de trabajo con mayor facilidad.

Tabla N° 10. Factor Trabajo en Equipo

TRABAJO EN EQUIPO													
PREGUNTAS	1	%	2	%	3	%	4	%	5	%	6	%	% Total
EXCELENTE	17	7.39	27	11.74	23	10.00	30	13.04	19	8.26	12	5.22	9.28
MUY BUENO	43	18.70	31	13.48	91	39.57	33	14.35	38	16.52	32	13.91	19.42
BUENO	65	28.26	57	24.78	80	34.78	88	38.26	78	33.91	78	33.91	32.32
NECESITA MEJORAR	93	40.43	97	42.17	32	13.91	74	32.17	90	39.13	101	43.91	35.29
RESULTADOS INFERIORES A	12	5.22	18	7.83	4	1.74	5	2.17	5	2.17	7	3.04	3.70
TOTAL	230	100.00	230	100.00	230	100.00	230	100.00	230	100.00	230	100.00	100.00

Fuente: Evaluación del Desempeño Laboral (Lavanderías Ecuatorianas C.A.)

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de investigados califican el factor trabajo en equipo en un rango bueno y necesita mejorar; lo correcto sería fomentar el trabajo en equipo dentro de la organización; esto ayudaría a proporcionar un clima organizacional de cordialidad y armonía entre compañeros, mejorando la productividad.

Tabla N° 11. Factor Responsabilidad

RESPONSABILIDAD									
PREGUNTAS	1	%	2	%	3	%	4	%	% Total
EXCELENTE	20	8.70	22	9.57	28	12.17	49	21.30	12.93
MUY BUENO	41	17.83	79	34.35	62	26.96	92	40.00	29.78
BUENO	94	40.87	95	41.30	107	46.52	57	24.78	38.37
NECESITA MEJORAR	75	32.61	34	14.78	33	14.35	32	13.91	18.91
RESULTADOS INFERIORES A LOS ESPERADOS	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
TOTAL	230	100.00	230	100.00	230	100.00	230	100.00	100.00

Fuente: Evaluación del Desempeño Laboral (Lavanderías Ecuatorianas C.A.)

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de investigados califican el factor responsabilidad en un rango muy bueno y bueno, lo que no se descartaría que este en un rango más alto ya que esto permite que los trabajadores mantengan un adecuado equilibrio entre tiempo de trabajo y tiempo de vida

Tabla N° 12. Factor Calidad

CALIDAD							
PREGUNTAS	1	%	2	%	3	%	% Total
EXCELENTE	44	19.13	15	6.52	33	14.35	13.33
MUY BUENO	93	40.43	103	44.78	89	38.70	41.30
BUENO	84	36.52	81	35.22	98	42.61	38.12
NECESITA MEJORAR	9	3.91	31	13.48	10	4.35	7.25
RESULTADOS INFERIORES A LOS ESPERADOS	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.00
TOTAL	230	100.00	230	100.00	230	100.00	100.00

Fuente: Evaluación del Desempeño Laboral (Lavanderías Ecuatorianas C.A.)

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de investigados califican el factor responsabilidad en un rango muy bueno y bueno; lo que no descartaría que se encuentre en un nivel excelente ya contribuirían de manera positiva al desarrollo de la organización.

Tabla N° 13. Factor Productividad

PRODUCTIVIDAD							
PREGUNTAS	1	%	2	%	3	%	% Total
EXCELENTE	26	11.30	16	6.96	25	10.87	9.71
MUY BUENO	107	46.52	49	21.30	52	22.61	30.14
BUENO	76	33.04	84	36.52	92	40.00	36.52
NECESITA MEJORAR	21	9.13	64	27.83	61	26.52	21.16
RESULTADOS INFERIORES A LOS ESPERADOS	0	0.00	17	7.39	0	0.00	2.46
Total	230	100.00	230	100.00	230	100.00	100.00

Fuente: Evaluación del Desempeño Laboral (Lavanderías Ecuatorianas C.A.)

Realizado por: Ledy Paspuel

Interpretación: La tabla nos muestra que la mayoría de investigados califican el factor productividad en un rango muy bueno y bueno; lo que no se descartaría de se lleguen a un nivel excelente, esto contribuiría al cumplimiento de los objetivos y metas propuesta por la organización.

RESULTADO GENERAL DESEMPEÑO LABORAL

Tabla N° 14. Desempeño Laboral

DESEMPEÑO LABORAL		
ESCALA	FRECUENCIA	% FREC
EXCELENTE	24	10.51
MUY BUENO	65	28.35
BUENO	83	36.17
NECESITA MEJORAR	53	22.99
RESULTADOS INFERIORES A LOS ESPERADOS	5	1.98
TOTAL	230	100.00

Interpretación: La organización se encuentra en un nivel bueno con respecto al desempeño laboral, pero esto no quiere decir que en su totalidad la organización marcha bien, lo factible seria se encuentre en un nivel muy bueno a excelente para lo cual se debería fomentar un buen ambiente de trabajo, brindar retroalimentación dependiendo las necesidades de los mismos.

Análisis y discusión de resultados

La presencia y exposición de los trabajadores a factores de riesgos psicosociales determina que se relaciona directamente con el desempeño laboral de la empresa Lavanderías Ecuatorianas C.A.

En la cual existen dos factores que son alarmantes ya que se encuentran en un estado muy inadecuado, estos factores son: la participación, implicación, responsabilidad con un 57,39% y formación, información, comunicación con un 65,65% lo cual está causando que la mayor parte de trabajadores el 36,17% tengan un desempeño bueno y no permite alcanzar en la mayor parte de trabajadores un desempeño muy bueno o excelente que es que se propone la organización.

Existe dos factores que son inadecuados, estos factores son gestión de tiempo con un 57,78% y cohesión de grupo con un 43,91% por lo tanto esto implica que estos dos factores influyen en que el desempeño sea bueno puesto que su situación es negativa, por lo tanto considero que estos factores influyen en que los trabajadores tengan un desempeño laboral bueno.

Comprobación de hipótesis

Planteamiento de hipótesis.

Hi: “La identificación de los factores psicosociales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas”

Ho: “La identificación de los factores psicosociales no mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas”

Nivel de Significación

Se trabaja con un error de 5% y el 95% será el nivel de confiabilidad de la investigación.

$$\alpha=0,05$$

Criterio.

Rechácese la hipótesis de investigación si el valor calculado es menor a -21 y mayor a 21 que este valor con 12° de libertad de χ_c^2 .

Rechace la Hi: si $\chi_c^2 \leq -21$ y $\chi_c^2 \geq 21$ a dos colas

Cálculos.

Frecuencias Observadas

		DESEMPEÑO LABORAL					TOTAL
		Excelente 5	Muy Bueno 4	Bueno 3	Necesita Mejorar 2	Resultados Inferiores 1	
FACTORES DE RIESGO PSICOSOCIAL	MUY ADECUADO	2	4	5	3	1	15
	ADECUADO	9	8	10	11	2	40
	INADECUADO	9	21	30	16	1	77
	MUY INADECUADO	4	32	38	23	1	98

Comprobación de Hipótesis

$$gl=f-1*c-1$$

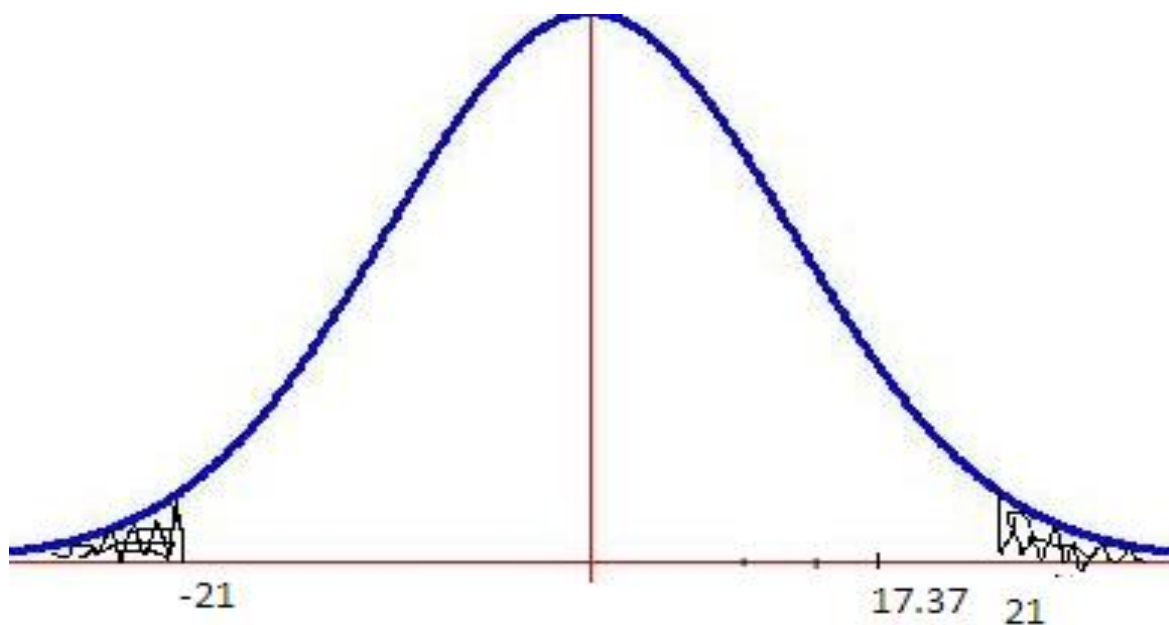
$$gl=4-1*5-1$$

$$gl=12$$

$$chiteorico=21$$

RELACION DE VARIABLES		fo	fe	(fo-fe)^2/fe
MUY ADECUADO	Excelente 5	2	1.57	0.12
ADECUADO	Excelente 5	9	4.17	5.58
INADECUADO	Excelente 5	9	8.03	0.12
MUY INADECUADO	Excelente 5	4	10.23	3.79
MUY ADECUADO	Muy Bueno 4	4	4.24	0.01
ADECUADO	Muy Bueno 4	8	11.30	0.97
INADECUADO	Muy Bueno 4	21	21.76	0.03
MUY INADECUADO	Muy Bueno 4	32	27.70	0.67
MUY ADECUADO	Bueno 3	5	5.41	0.03
ADECUADO	Bueno 3	10	14.43	1.36
INADECUADO	Bueno 3	30	27.79	0.18
MUY INADECUADO	Bueno 3	38	35.37	0.20
MUY ADECUADO	Necesita Mejorar 2	3	3.46	0.06
ADECUADO	Necesita Mejorar 2	11	9.22	0.34
INADECUADO	Necesita Mejorar 2	16	17.74	0.17
MUY INADECUADO	Necesita Mejorar 2	23	22.58	0.01
MUY ADECUADO	Resultados Inferiores 1	1	0.33	1.39
ADECUADO	Resultados Inferiores 1	2	0.87	1.47
INADECUADO	Resultados Inferiores 1	1	1.67	0.27
MUY INADECUADO	Resultados Inferiores 1	1	2.13	0.60
TOTAL		230	230.00	17.37

Decisión.



Como el valor es 17.37 que se encuentra en la zona de aceptación o dentro de los valores -21 y 21; queda comprobada la hipótesis que dice: **“La identificación de los factores psicosociales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas”**

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

Conclusiones

1. La identificación de los factores de riesgo psicosociales en el personal operativo se encuentra en un grado de peligrosidad alto, lo que además está influyendo directamente en el desempeño del personal operativo, lo cual demanda una atención urgente y progresiva con seguimiento e intervención de acuerdo con las prioridades generales del departamento de Salud Ocupacional.
2. Los factores psicosociales tiene repercusiones negativas para la salud del trabajador, como la depresión, estrés, ansiedad, problemas de sueño, nutrición, entre otros.
3. Se puede apreciar que los factores que afectan el desempeño laboral en la organización son participación, implicación, responsabilidad; y formación, información, comunicación; ya que estos se encuentran en un nivel muy inadecuado, y a su vez estos influyen en que el desempeño sea bueno y no permite tener un desempeño excelente como la organización desearía.
4. Los trabajadores no pueden controlar y organizar su propio trabajo, no tienen autonomía además las opiniones y sugerencias de los trabajadores no son tomadas en cuenta por parte de los directivos de la empresa.
5. El desempeño laboral que predomina es bueno, considerando que existe cinco niveles de desempeño y está en un nivel intermedio, entonces se confirma que los factores psicosociales influyen en que no se pueda tener un desempeño excelente o muy bueno.
6. La relación entre la exposición de factores de riesgo psicosocial y el desempeño laboral es muy amplia ya que entre estos dos factores; se establece un equilibrio entre las condiciones del trabajo y el factor humano.
7. Una vez finalizada la investigación acerca de la Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas C.A., determino que la exposición a dos factores muy inadecuados de riesgo psicosocial en el trabajo inciden en el desempeño laboral, lo que no permite que la organización cumpla con las metas y los objetivos establecidos por la misma.

Recomendaciones

1. Realizar una selección de personal, basándose en los riesgos laborales que presenta cada puesto de trabajo, esto ayudaría a mejorar el desempeño laboral y permitiría ubicar a la persona idónea para el puesto.
2. Incrementar el número de horas de formación en factores psicosociales en los programas de todos los niveles de la formación preventiva
3. En el proceso de inducción del puesto de trabajo, enfatizar los objetivos a cumplirse, las funciones y su alcance con instrucciones claras y precisas, generar una política de comunicación para que el trabajador exponga con seguridad y libertad sus puntos de vista.
4. Fomentar la participación de los de los trabajadores en las distintas áreas desde la organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, tomando en consideración las ideas de los mismos trabajadores.
5. Realizar evaluaciones del desempeño laboral periódicas, a todo el personal, y dar a conocer los resultados en forma personal para corregir falencias y superar las mismas a través de capacitación y adiestramiento
6. Realizar un estudio exhaustivo de riesgos laborales presente en la organización, para establecer programas de gestión, prevención y erradicación para minimizar y controlar debidamente los mismos.
7. Mejorar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros, etc.) para evitar sesgos o distorsiones

C. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Tangibles

- Castillo, L. (2005). *Diagnóstico de la Satisfacción Laboral desde la Teoría de Frederick Herzberg en Guardias de Seguridad*. Pontificia Universidad Católica del Ecuador. Quito, Ecuador. P.45-48
- Diaz. Erika, Echeverri. Lina, Ramírez. Gloria, Ramírez Maria. (2010) *Diagnóstico del Riesgo Psicosocial, en Trabajadores del Área de Salud*. Universidad CES, Medellín. P. 35
- Moreno, Jiménez, B. y Báez, León, C. (2010, noviembre). Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas. Artículo 1 EN. Documento de Intervención y buenas prácticas en los riesgos psicosociales basadas en la evidencia. Madrid Ed. INSHT: Pág. 6-55
- Solanas, J. (2006) Secretaria de Acción Sindical, Salud Laboral y Medio Ambiente, Depósito legal Z-3009-06. Manual de Riesgos Psicosociales en el Mundo Laboral. P.18
- Teresa. Castellá, Loly. Fernández, Núria. García, Miguel. Lázara, Clara. Llorens, María. Menéndez, Salvador. Moncada. (2005) Guía del delegado y delegada de prevención, Organización del Trabajo, Salud y Riesgos Psicosociales. P.11
- Factores Psicosociales en el Trabajo: Naturaleza, incidencia y prevención. Informe del Comité Mixto OIT-OMS sobre Medicina del Trabajo, novena reunión Ginebra, 18-24 de septiembre de 1984. P.23
- Chiavenato, Idalberto. (2000). Administración de Recursos Humanos. Santa fe de Bogotá. Ed., Mc GRAW.HILL, 5ta ed. P. 365-366
- Bonlander, G. Sherman, A. Shell, S. (2003). Administración de Recursos Humanos. 12va Ed. Madrid. Ed., THOMSOM. P. 313.
- Werther. W, Davis, K. (1992). Administración de Personal y Recursos Humanos. 3ra Ed. México D.F., McGRAW-HILL/INTERAMERICANA DE MEXICO. P.186

Virtuales

- Manual de Riesgos Psicosociales en el Trabajo: Teoría y Práctica: Cómo influyen los factores de riesgos psicosociales...by Fernando Mansilla Izquierdo (Jul 31, 2012)
http://www.amazon.com/Fernando-Mansilla-Izquierdo/e/B00JAERJYW/ref=ntt_athr_dp_pel_1/192-6565469-2673602
- Procedimiento General de Evaluación de Riesgos Psicosociales, Grupo de trabajo de la comisión sobre Factores de Riesgo Psicosocial en el Trabajo del INSL (2005) P.8
https://www.google.com.ec/?gfe_rd=cr&ei=vlaPU5OMJMbEgASS_4D4BA&gws_rd=ssl#q=evaluacion+de+los+riesgos+psicosociales+pdf
- Riesgos Profesionales Importancia de los Riesgos Psicosociales (Marzo 22, 2012),<http://riesgosprofesionalesblog.com/2012/03/importancia-riesgos-psicosociales/>
- Ciclo dinámico de la administración básica para implementación de un cambio. Fuente: Stoner J. Wankel C. *Administración*. Prentice-Hall. México, 1990. p. 4.

ANEXOS

Anexo A. Plan de tesis



UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS



FORMATO PARA LA PRESENTACION DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN DE FIN DE CARRERA

2011-2012

UNIVERSIDAD CENTRAL DEL ECUADOR

FACULTAD DE CIENCIAS PSICOLOGICAS

- Carrera: Psicología Industrial
- Línea de Investigación: Salud ocupacional en las organizaciones.
- Nombre del estudiante: Ledy Esmeralda Paspuel Benavides
- Nombre del Supervisor: Dr. Luis Sarabia
- Año lectivo: 2012- 2013

1. TÍTULO

Identificación de factores psicosociales para mejorar el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas

2. JUSTIFICACIÓN DEL PROBLEMA

Dentro del medio laboral el trabajador interactúa con diferentes condiciones de trabajo que pueden afectar positiva o negativamente en sus actividades diarias, con el fin de garantizar el mejoramiento continuo de las condiciones laborales es necesario realizar un estudio sobre el impacto de los factores psicosociales que presenta la empresa con el afán de conocer la existencia de dichos factores en Lavanderías Ecuatorianas, y como estos inciden en la salud y desempeño de los trabajadores. Así también como el conocimiento, ubicación, prevención y erradicación, ya que en la actualidad los factores de riesgo psicosocial constituyen a nivel mundial uno de los problemas laborales de repercusión en el ámbito laboral, lo que ocasiona un daño en la salud, en el bienestar y en la productividad; además genera altos costos y alteraciones en la calidad de vida de los trabajadores.

Los resultados de la investigación los aplicará el departamento de Recursos Humanos teniendo como objetivo fundamental la influencia de los factores psicosociales en las actividades que se realizan en nuestra organización, tarea que se llevará a cabo en el lugar de trabajo donde fue asignado el nuevo colaborador.

Este estudio sobre el impacto de los factores psicosociales permitirá mejorar la calidad de vida de los trabajadores.

3. DESCRIPCION DEL PROBLEMA

3.1 Formulación del problema

Los factores de riesgos psicosociales son considerados uno de los problemas laborales dentro de la organización hecho por el que es importante contar con un estudio metodológicamente estructurado, mediante el cual se pueda determinar la

influencia de estos en el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas para luego de ello poder tomar los correctivos necesarios mediante los cuales se pueda prevenir y erradicar dichos factores.

3.2 Preguntas

- ¿Cuáles son los factores psicosociales que afectan el desempeño laboral en los trabajadores?
- ¿Cómo afecta los factores psicosociales en la realización de las actividades diarias trabajadores?
- ¿Cuáles son las alteraciones que afectan la calidad de vida de los trabajadores?
- ¿Identificar cual es el grado de estrés que presentan los empleados?

3.3 Objetivos

➤ Objetivo general

Identificar los factores psicosociales y su incidencia en el desempeño laboral en los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas para erradicar y prevenir factores.

➤ Objetivo específico

- Adquirir medidas para el control de factores psicosociales
- Identificar las alteraciones y sus efectos en el comportamiento de los trabajadores
- Dar a conocer algunas medidas de prevención personal
- Evaluar el dichos factores a través del test de Navarra
- Evaluar el desempeño laboral

3.3 Delimitación espacio temporal

La presente investigación se realizará a los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas, comprendido entre los meses de enero a julio 2013.

4. MARCO TEORICO

4.1. Posicionamiento teórico

Tomando en cuenta los factores psicosociales me he basado en la teoría bifactorial originalmente desarrollada por Herzberg, afirma que los factores laborales tendrían que ser clasificados de acuerdo al hecho de si contribuían directamente o no a la satisfacción.

Esta teoría se sostiene en la satisfacción y la insatisfacción no se instala en un continuo entre neutralidad y la satisfacción. Por el contrario, existen dos continuos independientes, uno que va de la satisfacción a la neutralidad y otro que va de la insatisfacción a la neutralidad, también sostiene esta teoría que las diferentes facetas de trabajo influyen los sentimientos de satisfacción e insatisfacción

Herzberg propone los factores intrínsecos al trabajo como completar exitosamente una tarea, la autonomía, el proceso alcanzado en el trabajo y el rendimiento recibido, son factores motivacionales porque estimulan el buen rendimiento. De otro lado, factores extrínsecos al puesto de trabajo, como el salario, las condiciones de trabajo, la supervisión la seguridad y el empleo, son agentes de higiene no de motivación.

Esta teoría sostiene que mejorando los factores higiénicos se puede desviar la insatisfacción del colaborador hacia una posición neutra y que aumentando los factores de motivación las personas pasan de un estado neutro a un estado de satisfacción.

4.2. Plan analítico

CAPITULO I

FACTORES PSICOSOCIALES

1.1. DEFINICION

1.2. IMPORTANCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES

1.3. FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

1.4. CARACTERISTICAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES DE RIESGO

- 1.5. INFLUENCIA DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN LOS TRABAJADORES
- 1.6. CONSECUENCIAS DE LOS FACTORES PSICOSOCIALES EN EL DESEMPEÑO LABORAL
- 1.7. EVALUACIÓN DE LOS RIESGOS PSICOSOCIALES EN EL TRABAJO

CAPITULO II

DESEMPEÑO LABORAL

- 2.1.DEFINICION
- 2.2. IMPORTANCIA DEL DESEMPEÑO LABORAL
- 2.3. OBJETIVOS DEL DESEMPEÑO LABORAL
- 2.4. BENEFICIOS DE LA EVALUACION DEL DESEMPEÑO

4.3. Referencias bibliográficas del Marco Teórico

Castillo T, Fernández L, García N (2005), Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales, guía del delegado y delegada de prevención, paralelo Ediciones

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, quinta edición pág. 354

Tesis titulada Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera Cooperativa Favi, pág. 20

Carmen Báez León, Tesis Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, noviembre 2010

5. ENFOQUE DE LA INVESTIGACION

- Enfoque cuantitativo

6. TIPO DE INVESTIGACION

- Correlacional: porque tiene como propósito medir el grado de relación que existe entre dos o más conceptos o variables.

7. FORMULACION DE HIPOTESIS

7.1. Planteamiento de hipótesis

La identificación de los factores psicosociales mejorará el desempeño laboral de los trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas

7.2. Identificación de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE

Factores Psicosociales

VARIABLE DEPENDIENTE

Desempeño Laboral

7.3. Construcción de indicadores y medidas

Los indicadores considerados para esta investigación los encontramos en el Instituto Navarra Salud Laboral

INDICADORES	MEDIDAS
FACTORES PSICOSOCIALES <ul style="list-style-type: none">• Participación, implicación, responsabilidad• Formación, información, comunicación• Gestión del tiempo• Cohesión de grupo• Hostigamiento psicológico	<ul style="list-style-type: none">• Muy inadecuado• Inadecuado• Adecuado• Muy adecuado
DESEMPEÑO LABORAL <ul style="list-style-type: none">• Evaluación del Desempeño	<ul style="list-style-type: none">• Excelente• Muy bueno• Bueno• Necesita mejorar• Resultados Inferiores

8. DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN

8.1. Diseño Cuantitativo no experimental

9. DESCRIPCIÓN DEL PROCEDIMIENTO METODOLÓGICO

1. Elaboración del plan de investigación:
2. Desarrollo del marco teórico:
3. Diagnóstico situacional del área
4. Aplicación del instrumento test de Navarra
5. Análisis de resultados
6. Elaboración de cuadros estadísticos
7. Comprobación de hipótesis
8. Determinación de conclusión y recomendación
9. Presentación de informe final:

9.1 Población y muestra

- 9.1.1 Características de la población o muestra
Personal de Lavanderías Ecuatorianas

9.1.2. Diseño de la muestra

- No probabilística

Se seleccionan las unidades de estudio que resultan más convenientes por razones de disponibilidad o acceso en el momento de la recopilación de datos.

9.1.2 Tamaño de la muestra

El tamaño de muestra será de 39.83% de la población total; lo que sería 239 trabajadores de Lavanderías Ecuatorianas

10. METODOS , TECNICAS E INSTRUMENTOS A UTILIZAR

Método: Inductivo

Porque partiendo de casos particulares, se eleva a conocimientos generales. Este método permite la formación de hipótesis, investigación de leyes científicas, y las demostraciones

Técnica: Entrevista

Porque permite obtener datos que de otro modo serían muy difícil conseguir.

Instrumentos:

Test de Navarra

Porque permite obtener la información necesaria sobre riesgos psicosociales

Cuestionario de Evagación al Desempeño

11. FASES DE LA INVESTIGACIÓN DE CAMPO

Diagnóstico

Exploración y revisión bibliográfica

Planteo del problema.

Recolección de información mediante el test de navarra

Tabulación de datos

Recomendaciones y conclusiones

12. PLAN DE ANALISIS DE LOS RESULTADOS

Como resultado de esta investigación se espera disminuir la presencia de factores psicosociales en los trabajadores, para un mejor desempeño laboral en la realización de las actividades diarias.

13. RESPONSABLES

- Alumno – investigador
Ledy Paspuel Benavides

- Supervisor de Investigación
Dr. Luis Sarabia

14. RECURSOS

14.1. Recursos Materiales

Material fungible

Teléfono

Tinta de impresora

14.2. Recursos Económicos

RECURSOS ECONOMICOS	PRESUPUESTO
MOVILIZACION	300
ALQUILER DE INTERNET	\$ 60
RESMAS DE PAPEL BOND	\$ 40
COPIAS	\$ 50
IMPREVISTOS	\$ 50
HOJAS DE PAPEL UNIVERSITARIO Y CARPETAS	\$ 50
IMPRESIONES	\$ 100
LUZ	\$ 100
TELEFONO	\$ 50
MATERIAL FUNGIBLE	\$ 200
TOTAL	\$1000

14.3 Recursos tecnológicos

Computador

Internet

Impresora

15. CRONOGRAMA DEL PROCESO DE INVESTIGACIÓN

TEMAS MESES	OCT	NOV	DIC	ENE	FEB	MAR	ABR	MAY	JUN	JUL	AGT	SEP	OCT
Elaboración del plan de investigación													
Desarrollo del marco teórico													
Diagnóstico situacional del área													
Aplicación del instrumento: test de Navarra													
Análisis de resultados													
Elaboración de cuadros estadísticos													
Comprobación de hipótesis													
Determinación de conclusión y recomendación													
Presentación de informe final													

16. BIBLIOGRAFIA.

Castillo T, Fernández L, García N (2005), Organización del trabajo, salud y riesgos psicosociales, guía del delegado y delegada de prevención, paralelo Ediciones

Idalberto Chiavenato, Administración de Recursos Humanos, quinta edición
pág. 354

Tesis titulada Impacto del Estrés Laboral en la Institución Financiera Cooperativa Favi, pág. 20

<http://www.itescam.edu.mx/principal/sylabus/fpdb/recursos/r57363.PDF>

Carmen Báez León, Tesis Factores y riesgos psicosociales, formas, consecuencias, medidas y buenas prácticas, noviembre 2010

17. ANEXOS

Se anexará al presentar el informe final

Fecha de presentación: 18 de Diciembre del 2012

.....

Estudiante

.....

Supervisor de Investigación

Documento revisado: 16.11.2011

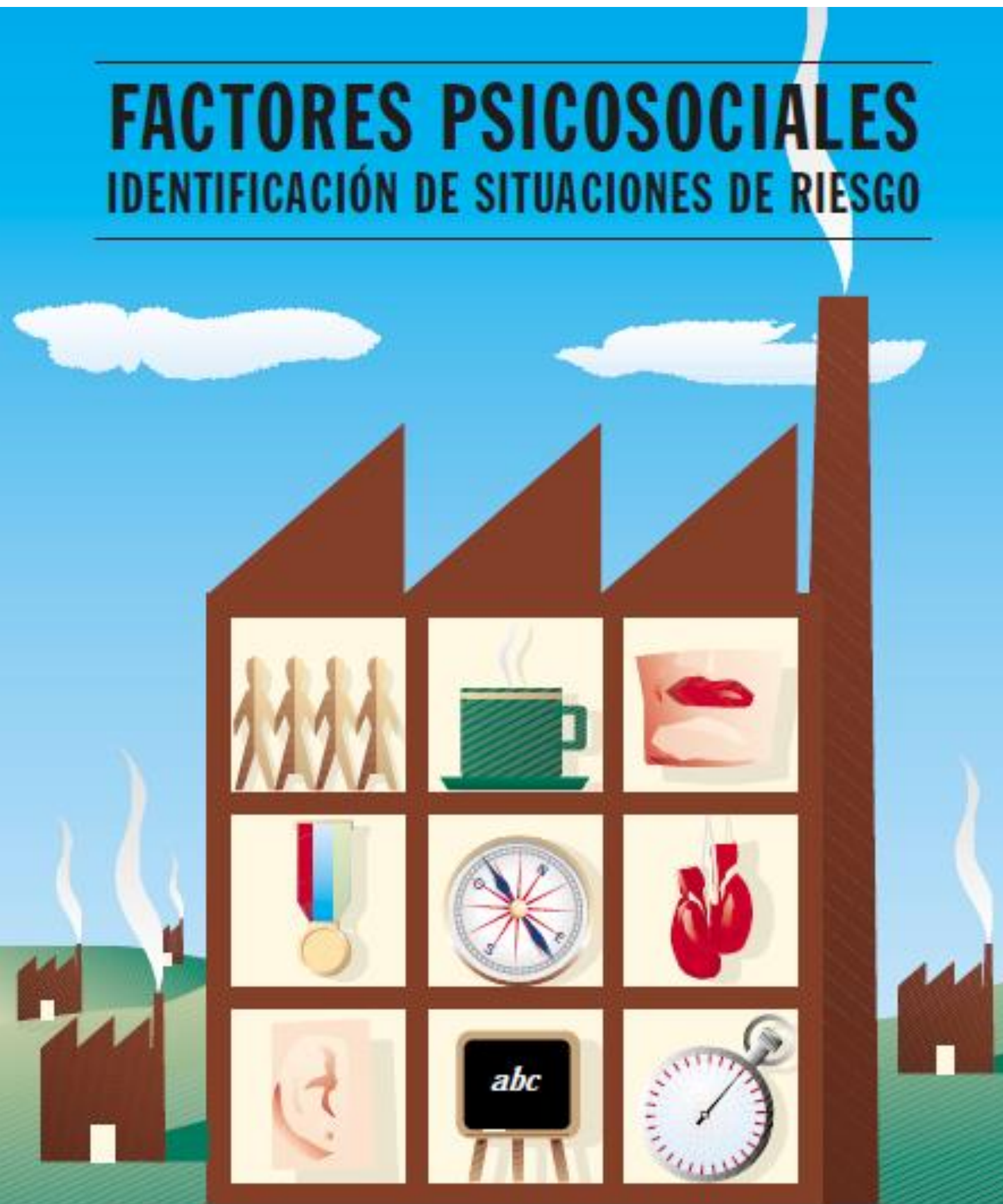
Dr. Nelson Rodríguez – Vicedecano

DR. Juan E. Lara S. – Director Instituto de Investigación y Posgrado

**Dra. Silvia Mancheno – Coordinadora Unidad de Vinculación con la
Sociedad**

FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO



FACTORES PSICOSOCIALES

IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Elaborado por

Matilde Lahera Martín

Juan José Góngora Yarro

Técnicos del Servicio de Seguridad
e Higiene en el Trabajo y Formación,
Instituto Navarro de Salud Laboral.

Título: Factores Psicosociales.

Identificación de situaciones de riesgo.

Impresión: Ona Gráfica

Diseño Gráfico: Cockburn Apostegui

© GOBIERNO DE NAVARRA

Instituto Navarro de Salud Laboral, 2002

ISBN: 84-235-2210-5

Depósito Legal: Na-609/2002

CONTENIDO

INTRODUCCIÓN	5
OBJETIVOS	6
DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES	7
FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO	8
EVALUACIÓN	13
ESTADO	14
DIAGNÓSTICO	15
RECOMENDACIONES	16
FUENTES CONSULTADAS	18

INTRODUCCIÓN

La evolución de la actividad laboral ha traído consigo una mejora de la calidad de vida de los trabajadores, pero además es también responsable de la aparición de una serie de efectos negativos en la salud de éstos.

La relación entre trabajo y salud puede abordarse desde distintos ámbitos. Desde la perspectiva psicosocial los riesgos a los que están expuestos los trabajadores en el transcurso de su jornada laboral tienen su origen en el terreno de la organización del trabajo, y aunque sus consecuencias no son tan evidentes como las de los accidentes de trabajo y las enfermedades profesionales, no por ello son menos reales. Éstos se manifiestan a través de problemas como absentismo, defectos de calidad, estrés, ansiedad...

Aunque el concepto de factores de riesgo psicosocial es ambiguo y puede abarcar diversos y distintos aspectos, podemos definirlos como *"aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral y que están directamente relacionadas con la organización, el contenido del trabajo y la realización de la tarea, y que se presentan con capacidad para afectar tanto al desarrollo del trabajo como a la salud (física, psíquica o social) del trabajador"*.

Desde la aparición de la Ley de Prevención de Riesgos Laborales se hace obligatorio evaluar los riesgos presentes en todas y cada una de las situaciones de trabajo. Esto debe incluir la evaluación de los riesgos de carácter psicosocial.

Este instrumento de evaluación debe

De entre todas aquellas condiciones que se encuentran presentes en una situación laboral, con este CUESTIONARIO DE EVALUACIÓN DE FACTORES PSICOSOCIALES pretendemos estudiar cuatro variables relacionadas con el entorno laboral y que afectan a la salud del trabajador y al desarrollo de la tarea a realizar.

Estas variables son:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
- FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
- GESTIÓN DEL TIEMPO
- COHESIÓN DE GRUPO

Este método de evaluación tiene como objetivo obtener información, respecto a las cuatro variables anteriores, que permita detectar situaciones en la organización desfavorables o muy insatisfactorias, que pueden ser fuente de riesgo para la salud de los trabajadores desde el punto de vista psicosocial.

Con el análisis de los resultados obtenidos se adquiere una visión general de la empresa respecto a los factores de riesgo psicosocial. **Pretendemos que esto sea el punto de partida para una evaluación específica más concreta en aquellas áreas en las que aparezcan aspectos deficitarios.**

Además de los cuatro factores mencionados anteriormente, se han incluido tres preguntas con el objetivo de reconocer la vulnerabilidad de la empresa a la existencia de hostigamiento psicológico en el trabajo.

- Al Trabajador Designado o coordinador de prevención.
- A una muestra representativa de la plantilla (se recomienda una muestra en torno al 20-30% del total).

Los resultados obtenidos en cada cuestionario se trasladan a una hoja de valoración y de categorización que permite diagnosticar en un continuo (de óptima adecuación a máxima inadecuación) el estado de la organización respecto a estos cuatro factores.

La existencia de puntuaciones dispares en el cuestionario puede deberse a:

- Las respuestas están siendo falseadas por alguna de las partes.
- Existen problemas de comprensión en cuanto al significado de algunas preguntas.
- Una misma situación está siendo valorada desde distintos puntos de vista.

Se recomienda, en este caso, un análisis más exhaustivo de la situación. Es preciso identificar si hay intencionalidad de respuesta, un error de comprensión o una interpretación subjetiva de la realidad. Cada caso será tratado de diferente forma.

El tratamiento de los datos obtenidos en las distintas encuestas debe garantizar en todo momento el anonimato del emisor. Este aspecto debe ser comentado cada vez que se pase la prueba.

El cuestionario lo componen 30 preguntas, con varias alternativas de respuesta y una opción de respuesta cualitativa (OBSERVACIONES) que

OBJETIVOS

Este cuestionario de evaluación nace con el objetivo de obtener una primera aproximación al estado general de la organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

Los objetivos perseguidos son los siguientes:

1. EVALUACIÓN INICIAL DEL ESTADO GENERAL DE LA EMPRESA EN RELACIÓN AL RIESGO PSICOSOCIAL.

2. IDENTIFICAR SITUACIONES DE RIESGO EN ESTAS CUATRO ÁREAS:

- PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD
- FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN
- GESTIÓN DEL TIEMPO
- COHESIÓN DE GRUPO

3. APORTAR UNA SERIE DE PRIMERAS MEDIDAS PREVENTIVAS, SUPEDITADAS A UNA EVALUACIÓN POSTERIOR MÁS EXHAUSTIVA.

DESCRIPCIÓN DE LAS VARIABLES

Se han agrupado los distintos factores a evaluar en cuatro variables:

1. PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD

Especifica el grado de libertad e independencia que tiene el trabajador para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar, teniendo en cuenta siempre los principios preventivos. Define el grado de autonomía del trabajador para tomar decisiones. Se entiende que un trabajo saludable debe ofrecer a las personas la posibilidad de tomar decisiones.

En la dimensión PARTICIPACIÓN, IMPLICACIÓN, RESPONSABILIDAD se han integrado estos factores:

- Autonomía
- Trabajo en equipo
- Iniciativa
- Control sobre la tarea
- Control sobre el trabajador
- Rotación
- Supervisión
- Enriquecimiento de tareas

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **1, 2, 8, 9, 13, 18, 19, 20 y 25**

2. FORMACIÓN, INFORMACIÓN, COMUNICACIÓN

Se refiere al grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, facilitando el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las tareas. Las funciones y/o atribuciones de cada persona, dentro de la organización, tienen que estar bien definidas para garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

En el área de FORMACIÓN

han incorporado los siguientes aspectos:

- Flujos de comunicación
- Acogida
- Adecuación persona - trabajo
- Reconocimiento
- Adiestramiento
- Descripción de puesto de trabajo
- Aislamiento

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **4, 5, 11, 16, 17, 24 y 26**

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

Establece el nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

En la dimensión GESTIÓN DEL TIEMPO se han integrado estos factores:

- Ritmo de trabajo
- Apremio de tiempo
- Carga de trabajo
- Autonomía temporal
- Fatiga

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **3, 10, 14, 15 y 22**

4. COHESIÓN DE GRUPO

Definimos cohesión como el patrón de estructura del grupo, de las relaciones que emergen entre los miembros del grupo. Este concepto incluye aspectos como solidaridad, atracción, ética, clima o sentido de comunidad.

La influencia de la cohesión en el grupo se manifiesta en una mayor o menor participación de sus miembros y en la conformidad hacia la mayoría.

La variable COHESIÓN DE GRUPO

- Clima social
- Manejo de conflictos
- Cooperación
- Ambiente de trabajo

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **6, 7, 12, 21, 23 y 27**

HOSTIGAMIENTO PSICOLÓGICO (MOBBING)

El hostigamiento psicológico en el trabajo hace referencia a aquellas situaciones en las que una persona o un grupo de personas ejerce un conjunto de comportamientos caracterizados por una violencia psicológica extrema, de forma sistemática y durante un tiempo prolongado, sobre otra persona en el lugar de trabajo.

El efecto que se pretende alcanzar es el de intimidar, apocar, reducir y consumir emocionalmente e intelectualmente a la víctima, con vistas a eliminarla de la organización.

Las preguntas del cuestionario que se refieren a esta variable son: **28, 29 y 30**

IMPORTANTE:

En el supuesto de obtener un punto en alguna de estas tres preguntas se debe profundizar con un cuestionario específico sobre identificación de hostigamiento psicológico en el trabajo con el fin de descartar la posibilidad de que se esté dando esta situación, por sus nefastas consecuencias.

FACTORES PSICOSOCIALES IDENTIFICACIÓN DE SITUACIONES DE RIESGO

Este cuestionario pretende obtener una visión global de su organización respecto a los factores de riesgo de tipo psicosocial.

A continuación le presentamos una serie de preguntas con varias alternativas de respuesta. Desde un punto de vista general, elija la opción que más se acerque a su empresa.

Le informamos de que cualquier dato que usted aporte en el cuestionario será tratado de manera CONFIDENCIAL.

En cada pregunta le ofrecemos un apartado denominado OBSERVACIONES, utilícelo siempre que desee hacer alguna aclaración o puntualización al respecto, cuando necesite explicar alguna de sus opciones o cuando la alternativa escogida no englobe a la totalidad de las personas que forman parte de su empresa.

Ante cualquier duda que le surja durante la ejecución de la encuesta, no dude en pedir cualquier aclaración o información adicional.

Muchas gracias por su colaboración.

DATOS RELATIVOS A LA EMPRESA

Actividad a la que se dedica

Sector al que pertenece

Certificación en calidad

Jornada laboral 1 turno ☐ 2 turnos ☐ 3 turnos ☐ otros turnos ☐

Plantilla

Número de Delegados de Prevención

Pregunta 1

¿El trabajador tiene libertad para decidir cómo hacer su propio trabajo?

- A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, cuando la tarea se lo permite.
D. Sí, es la práctica habitual.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 2

¿Existe un procedimiento de atención a las posibles sugerencias y/o reclamaciones planteadas por los trabajadores?

- A. No, no existe.
B. Sí, aunque en la práctica no se utiliza.
C. Sí, se utiliza ocasionalmente.
D. Sí, se utiliza habitualmente.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 3

¿El trabajador tiene la posibilidad de ejercer el control sobre su ritmo de trabajo?

- A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, puede adelantar trabajo para luego tener más tiempo de descanso.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 4

¿El trabajador dispone de la información y de los medios necesarios (equipo, herramientas, etc.) para realizar su tarea?

- A. No.
B. Sí, algunas veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 5

Ante la incorporación de nuevos trabajadores, ¿se les informa de los riesgos generales y específicos del puesto?

- A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, por escrito y oralmente.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 6

Cuando el trabajador necesita ayuda y/o tiene cualquier duda acude a:

- A. Un compañero de otro puesto.
B. Una persona asignada. (mantenimiento, refuerzo...)
C. Un encargado y/o jefe superior.
D. No tiene esa opción por cualquier motivo.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 7

Las situaciones de conflictividad entre trabajadores, ¿se intentan solucionar de manera abierta y clara?

- A. No.
B. Sí, por medio de la intervención del mando.
C. Sí, entre todos los afectados.
D. Sí, mediante otros procedimientos.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 8

¿Pueden los trabajadores elegir sus días de vacaciones?

- A. No, la empresa elige por vacaciones en periodos fijos.
B. No, la empresa distribuye periodos vacacionales, sin tener en cuenta las necesidades de los trabajadores.
C. Sí, la empresa concede o no a demanda del trabajador.
D. Sí, los trabajadores se organizan entre ellos, teniendo en cuenta la continuidad de la actividad.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 9

¿El trabajador interviene y/o corrige los incidentes en su puesto de trabajo (equipo, máquina, etc.)?

- A. No, es función del mando superior o persona encargada.
B. Sí, sólo incidentes menores.
C. Sí, cualquier incidente.

A ☐ B ☐ C ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 10

¿El trabajador tiene posibilidad de realizar pausas dependiendo del esfuerzo (físico y/o mental) requerido por la actividad?

- A. No, por la continuidad del proceso.
- B. No, por otras causas.
- C. Sí, las establecidas.
- D. Sí, según necesidades.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 11

¿Se utilizan medios formales para transmitir informaciones y comunicaciones a los trabajadores?

- A. No.
- B. Charlas, asambleas.
- C. Comunicados escritos.
- D. Sí, medios orales y escritos.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 12

En términos generales, ¿el ambiente de trabajo posibilita relaciones amistosas?

- A. No.
- B. Sí, a veces.
- C. Sí, habitualmente.
- D. Sí, siempre.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 13

La actuación del mando intermedio respecto a sus subordinados es:

- A. Únicamente marca los objetivos individuales a alcanzar por el trabajador.
- B. Colabora con el trabajador en la consecución de fines.
- C. Fomenta la consecución de objetivos en equipo.

A ☐ B ☐ C ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 14

¿Se recuperan los retrasos?

- A. No.
- B. Sí, durante las pausas.
- C. Sí, incrementando el ritmo de trabajo.
- D. Sí, alargando la jornada.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 15

¿Cuál es el criterio de retribución al trabajador?

- A. Salario por hora (fijo).
- B. Salario más prima colectiva.
- C. Salario más prima individual.

A ☐ B ☐ C ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 16

¿Se facilitan las instrucciones precisas a los trabajadores sobre el modo correcto y seguro de realizar las tareas?

- A. No.
- B. Sí, de forma oral.
- C. Sí, de forma escrita (instrucciones).
- D. Sí, de forma oral y escrita.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 17

¿El trabajador tiene la posibilidad de hablar durante la realización de su tarea?

- A. No, por la ubicación del trabajador.
- B. No, por el ruido.
- C. No, por otros motivos.
- D. Sí, algunas palabras.
- E. Sí, conversaciones más largas.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐ E ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 18

¿Han recibido los mandos intermedios formación para el desempeño de sus funciones?

- A. No.
- B. Sí, aunque no ha habido cambios significativos en el estilo de mando.
- C. Sí, algunos mandos han modificado sus estilos significativamente.
- D. Sí, la mayoría ha modificado su estilo de mando.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 19

¿Existe la posibilidad de organizar el trabajo en equipo?

- A. No.
B. Sí, cuando la tarea se lo permite.
C. Sí, en función del tiempo disponible.
D. Sí, siempre se hace en equipo.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 20

¿El trabajador controla el resultado de su trabajo y puede corregir los errores cometidos o defectos?

- A. No.
B. Sí, ocasionalmente.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, cualquier error.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 21

¿Se organizan, de forma espontánea, eventos en los que participa la mayoría de la plantilla?

- A. No.
B. Sí, una o dos veces al año.
C. Sí, varias veces al año, según surja el motivo.

A ☐ B ☐ C ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 22

¿El trabajador puede detener el trabajo o ausentarse de su puesto?

- A. No, por el proceso productivo.
B. No, por otros motivos.
C. Sí, con un sustituto.
D. Sí, sin que nadie le sustituya.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 23

¿Existe, en general, un buen clima en el lugar de trabajo?

- A. No.
B. Sí, a veces.
C. Sí, habitualmente.
D. Sí, siempre.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 24

¿El trabajador recibe información suficiente sobre los resultados de su trabajo?

- A. Se le informa de la tarea desempeñar (cantidad y calidad).
B. Se le informa de los resultados alcanzados con relación a los objetivos que tiene asignados.
C. Se le informa de los objetivos alcanzados por la empresa.
D. Se le anima a participar en el establecimiento de metas.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 25

¿El trabajador tiene la opción de cambiar de puesto y/o de tarea a lo largo de su jornada laboral?

- A. No.
B. Se cambia de manera excepcional.
C. Sí, se rota entre compañeros de forma habitual.
D. Sí, se cambia según lo considere el trabajador.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 26

Ante la incorporación de nuevas tecnologías, nueva maquinaria y/o nuevos métodos de trabajo ¿se instruye al trabajador para adaptarlo a esas nuevas situaciones?

- A. No.
B. Sí, oralmente.
C. Sí, por escrito.
D. Sí, oralmente y por escrito.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

Pregunta 27

¿Qué tipo de relaciones son las habituales en la empresa?

- A. Relaciones de colaboración para el trabajo y relaciones personales positivas.
B. Relaciones personales positivas, sin relaciones de colaboración.
C. Relaciones sólo de colaboración para el trabajo.
D. Ni relaciones personales, ni colaboración para el trabajo.

A ☐ B ☐ C ☐ D ☐

OBSERVACIONES

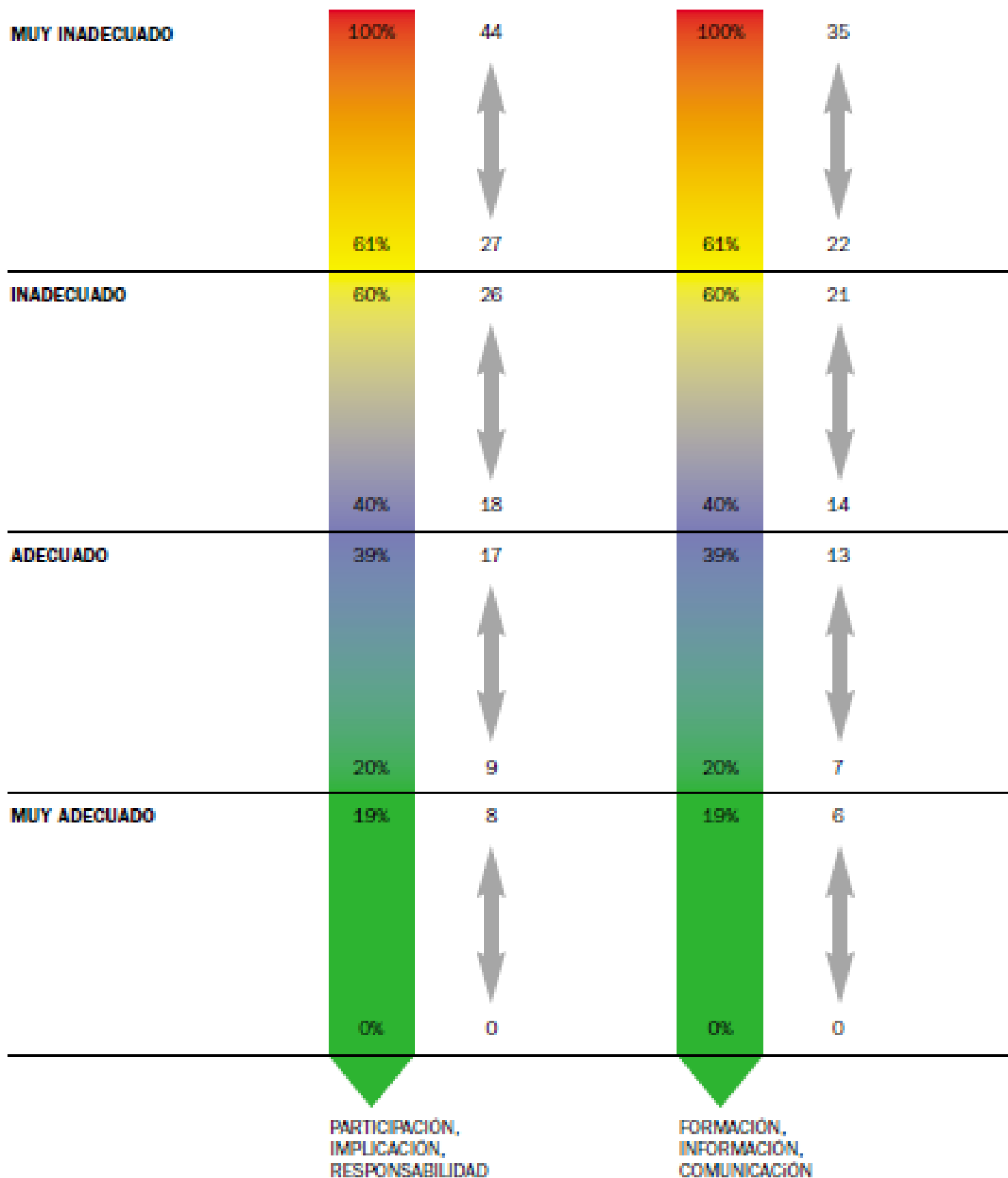
PARTICIPACIÓN, IMPULSACIÓN, RESPONSABILIDAD

GESTIÓN DEL TIEMPO

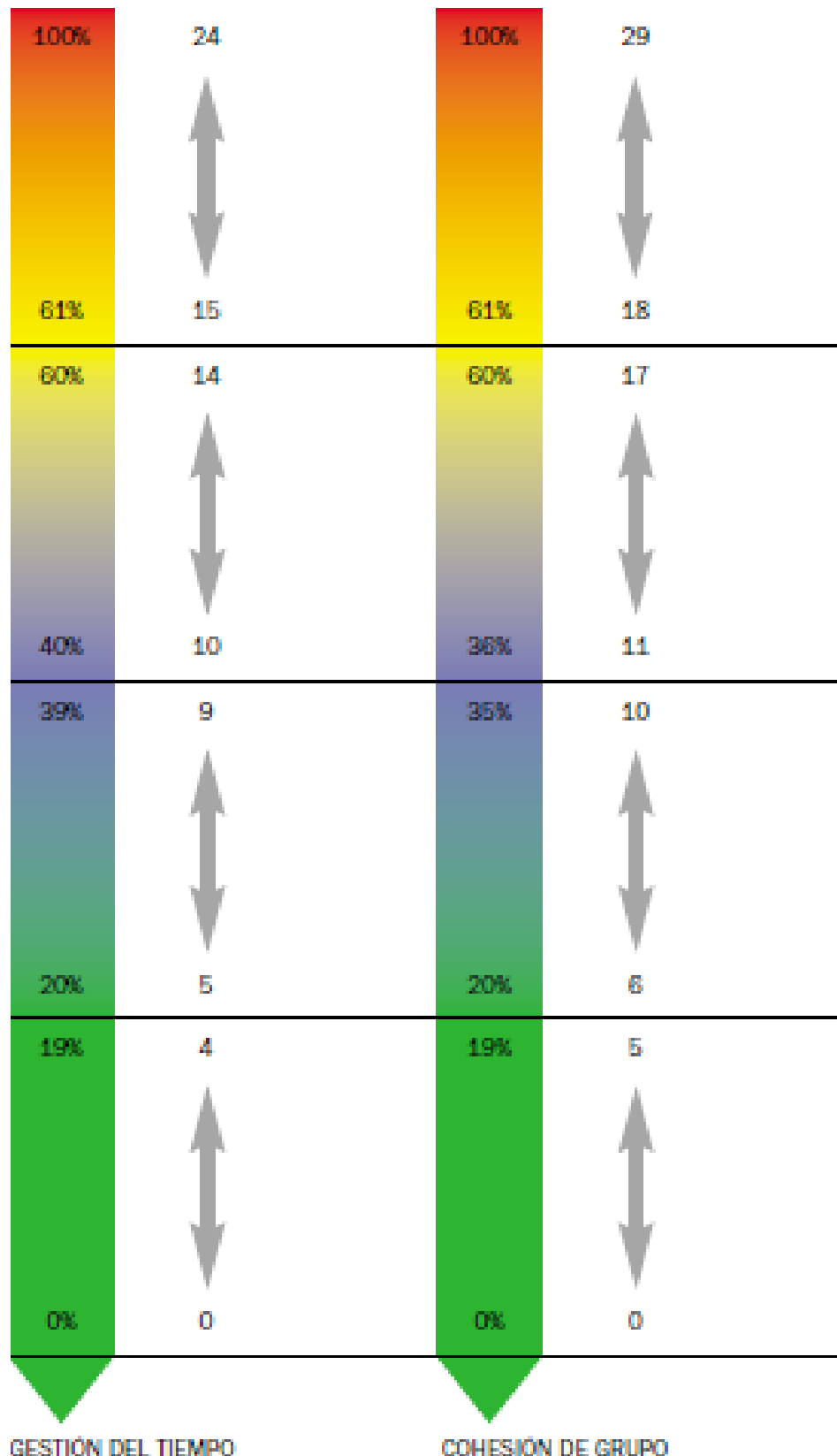
COHESIÓN DE GRUPO

[illegible]

ESTADO



DIAGNÓSTICO

**MUY INADECUADO**

Existen puntos críticos que deben ser atendidos de manera urgente. Se recomienda realizar una evaluación exhaustiva que sea punto de arranque a cambios organizacionales.

INADECUADO

Existen una serie de problemas que están dificultando un adecuado desarrollo de la organización desde el punto de vista psicosocial. Sería necesario una evaluación de mayor profundidad que permita identificar los puntos críticos y aportar las medidas correctoras para mejorar la situación.

ADECUADO

Indica una situación favorable desde el punto de vista psicosocial. Se recomienda investigar puntos de mejora que lleven a una situación de mayor adecuación.

MUY ADECUADO

Sugiere que existen una serie de condiciones muy favorables en la empresa en cuanto a factores de riesgo psicosocial. Se recomienda seguir trabajando en esa dirección y realizar evaluaciones periódicas para garantizar la continuidad de esta situación.

RECOMENDACIONES

Tras la aplicación del cuestionario pueden aparecer aspectos susceptibles de ser mejorados. A continuación le ofrecemos una serie de recomendaciones que pueden servir como guía general sobre los aspectos importantes a mejorar en cada factor. Estas sugerencias o indicadores de mejora no tienen únicamente que ponerse en práctica ante situaciones muy inadecuadas, sino que también han de tenerse en cuenta en las situaciones de adecuación. Siempre partiendo desde una visión más amplia y global de cada factor.

Estas recomendaciones pretenden ser orientativas, no deben ser entendidas como universalmente válidas y de aplicación unívoca, y su implantación dentro de la empresa estará vinculada a las características específicas de cada organización. Estas recomendaciones no deben suponer, en ningún caso, la omisión de las condiciones mínimas de seguridad y salud para el trabajador.

El camino desde la recomendación genérica a la aplicación práctica no puede hacerse sino desde el conocimiento concreto, sobre el terreno, de la realidad directa y cotidiana del ámbito sobre el que se quiere intervenir. Para ello es preciso ayudarse, no sólo de la puntuación global de cada factor, sino de la información que nos puede proporcionar el análisis, pregunta a pregunta, de todos los ítems de que consta cada factor.

1. PARTICIPACIÓN- IMPLICACIÓN-RESPONSABILIDAD

La mejora de esta variable supone un incremento del grado de libertad e independencia que tienen los trabajadores para controlar y organizar su propio trabajo y para determinar los métodos a utilizar. Un trabajo que posibilite la toma de decisiones por parte de las personas que intervienen en él, será saludable, y esto repercutirá en una mayor eficacia y eficiencia de los trabajadores, un menor número de accidentes y errores y un aumento de la calidad en todos los niveles.

Le sugerimos:

- Fomentar la participación de los trabajadores en las distintas áreas que integran el trabajo, desde la propia organización, distribución y planificación de las tareas a realizar, hasta aspectos como pueden ser la distribución del espacio o del mobiliario, por ejemplo.
- Definir, comunicar y clarificar el nivel de participación que se otorga a los distintos componentes de la organización; cuando éste se limita a la emisión de opiniones y/o cuando se dispone también de capacidad decisoria.
- Analizar si los medios actuales con los que cuenta su organización para canalizar la participación de los distintos agentes son adecuados, ágiles y eficaces. Analizar qué aspectos pueden mejorarse. Y, si fuese preciso, crear nuevos canales de participación.
- Adecuar los distintos niveles de participación (buzones, paneles, reuniones, escritos, trato directo...) al objeto y al contenido de los aspectos sobre los que se regula la participación. Si no existen tales medios, considere la posibilidad de crearlos, teniendo en cuenta que el mero hecho de crearlos no va a suponer un aumento efectivo de la participación, si no lleva aparejado un procedimiento ágil de atención y contestación.

- Evitar una supervisión excesiva por parte de los sistemas de control (de trabajo, tiempo, horarios...). Eliminar los sistemas de control inoperante que generan una ausencia total de control.

- Flexibilizar progresivamente aquellos estilos de mando que puedan parecer autoritarios, promoviendo la delegación en los trabajadores y la responsabilidad individual. Ello supondrá fomentar la implicación de los distintos agentes de la empresa.

- Sensibilizar a todas las personas acerca del significado y la importancia de las tareas que realizan.

- Proporcionar al trabajador, en la medida de los posible, un mayor control sobre su tarea (capacidad de decisión sobre ritmo, organización, etc.).

- La supervisión adecuada debe estar orientada a ser una ayuda al trabajador de forma que potenciando su crecimiento en el trabajo, desarrolle sus capacidades y no sea vivida como una intrusión y control excesivos.

- Otras:

2. FORMACIÓN- INFORMACIÓN-COMUNICACIÓN

El desarrollo de este factor incrementa el grado de interés personal que la organización demuestra por los trabajadores, a la vez que se facilita el flujo de informaciones necesarias para el correcto desarrollo de las distintas tareas. Es necesario que dentro de la organización las funciones y/o atribuciones de cada persona estén bien definidas, con el fin de garantizar la adaptación óptima entre los puestos de trabajo y las personas que los ocupan.

Le proponemos:

- Proporcionar a los trabajadores una información clara y precisa de lo que deben hacer.
- Comunicar a los trabajadores sus funciones, competencias, atribuciones, los métodos que deben seguir, así como los objetivos de cantidad y calidad, el tiempo asignado, su responsabilidad y su autonomía.
- Perfeccionar los medios de información a los trabajadores (más ágiles, más claros...) para evitar sesgos o distorsiones.
- Establecer los planes formativos conforme a las necesidades de la organización y de los trabajadores.
- Fomentar una sensibilización a la formación continuada en los trabajadores (en todos los niveles jerárquicos y no jerárquicos).
- Favorecer el manejo de habilidades cognitivas, la oportunidad de nuevos aprendizajes a través del trabajo que permitan aumentar las competencias del trabajador.
- Otras

3. GESTIÓN DEL TIEMPO

La mejora de este factor lleva asociado el incremento del nivel de autonomía concedida al trabajador para determinar la cadencia y ritmo de su trabajo, la distribución de las pausas y la elección de las vacaciones de acuerdo a sus necesidades personales.

Le aconsejamos:

- Adecuar el volumen de trabajo a realizar al tiempo necesario para su correcta ejecución.
- Evitar al trabajador sensaciones de urgencia y apremio de tiempo.
- Procurar que la tarea permita al trabajador unos márgenes de tiempo que le permitan tener un cierta autonomía acerca de su tiempo.
- Aportar un conocimiento claro de los objetivos a alcanzar y un sistema de autorregistro de los ya logrados en cada momento. Esto permite al trabajador establecer su ritmo de trabajo y ser capaz de introducir variaciones en el mismo.
- Prestar atención a aquellos puestos en que, por razones de la tarea, exista un riesgo elevado de no disponer de autonomía temporal (ritmo impuesto por una máquina, trabajo en cadena...).
- Averiguar las causas por las que los tiempos asignados para la realización de las tareas son escasos e introducir los cambios oportunos para obtener un ajuste adecuado.
- Establecer sistemas que permitan al trabajador conocer las cotas de rendimiento, el trabajo pendiente y el tiempo disponible para realizarlo.
- Otras

4. COHESIÓN DE GRUPO

El desarrollo de las relaciones entre los miembros de la empresa influye en el mantenimiento del grupo, haciendo que sus miembros participen más en las actividades del grupo e incrementando la conformidad a la mayoría.

Le recomendamos:

- Prestar especial atención al apoyo social que los subordinados reciben por parte de sus superiores (reconocimiento del trabajo, asistencia técnica y material, relaciones personales no sólo formales, sensibilidad a problemáticas personales, etc.).
- Favorecer el contacto entre trabajadores atendiendo a la organización de los espacios y lugares de trabajo.
- Atender a los distintos niveles de relación que existen en la organización: verticales (trabajadores respecto a superiores jerárquicos), horizontales (entre compañeros) y con público/clientes.
- Conceder importancia al apoyo social (apoyo afectivo, instrumental, de ayuda etc., que se dan entre sí las personas) en el diseño de la organización. Está comprobado que es un importante reductor del estrés percibido por las personas.
- Aportar pautas claras de resolución de conflictos entre trabajadores (tanto personales como laborales). El enquistamiento de estos conflictos conlleva, a medio y largo plazo, tensiones en el grupo, afectando al rendimiento y cohesión del mismo.
- Otras

FUENTES CONSULTADAS

En la elaboración de este instrumento de evaluación se han consultado las siguientes referencias bibliográficas:

- FERNÁNDEZ HERNÁNDEZ, M.
Psicología del trabajo.
INDEX, Madrid, 1987.
- FUNDACIÓN EUROPEA PARA LA MEJORA DE LAS CONDICIONES DE VIDA Y TRABAJO
Estrés en el trabajo: causas, efectos y prevención. Guía para pequeñas y medianas empresas.
Luxemburgo: Oficina de publicaciones Oficiales de las Comunidades Europeas, 1995.
- GUTIÉRREZ GARCÍA, J.M.
Ergonomía y psicopsicología de la empresa.
CISS/FRANS, 2001.
- HIRIGOYEN, Marie Francoe
El acoso moral.
PAIDOS, Barcelona, 1999.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
Mobbing, violencia física y acoso sexual. 2001.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO
Factores psicosociales.
Método de evaluación (AIP Nº 20). 1998.
- INSTITUTO NACIONAL DE SEGURIDAD E HIGIENE EN EL TRABAJO:
Psicopsicología del trabajo, 1995.
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL
Encuesta navarra de salud y condiciones de trabajo. 1997.
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL, INSTITUTO NAVARRO DE LA MUJER:
Encuesta navarra de salud y condiciones de trabajo de las
- INSTITUTO NAVARRO DE SALUD LABORAL
I Encuesta navarra de salud y condiciones de trabajo. Salud y riesgos percibidos. 1997.
- KARASEK, R.A.
Job demands, job decision latitude and mental strain: Implications for job redesign.
Admin. Sci. Quart. 24 (285-307), 1979.
- KARASEK, R.A. y THEORELL, T.
Healthy work.
Basic Books, N.Y., 1990.
- LINAZA ARTIÑANO, F
Causas psicosociales del accidente de trabajo. Madrid, 1978.
- MUCHINSKY, PAUL M.
Psicología aplicada al trabajo.
DOE, Bilbao, 1994
- NTP 15
Construcción de una escala de actitudes tipo Likert.
Ignacio Fernández de Pinedo.
INSHT, 1982.
- NTP 179
La carga mental de trabajo: definición y evaluación.
Clotilde Nogueira Cukart, 1986.
- NTP 212
Evaluación de la satisfacción laboral: métodos directos e indirectos.
F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.
- NTP 213
Satisfacción laboral: encuesta de evaluación.
F. Javier Cantera López.
INSHT, 1988.
- NTP 275
Carga mental en el trabajo hospitalario: guía para su valoración.
Clotilde Nogueira Cukart, 1991.
- NTP 283
Encuestas: metodología para su realización.
Magarta Orejas de Ruitos.
INSHT, 1991.
- NTP 305
Tipos de indicadores para el balance social de la empresa.
Antonio Gil Riso. INSHT, 1993.
- NTP 318
El estrés: proceso de generación en el ámbito laboral.
Félix Martín Daza. INSHT, 1993.
- NTP 349
Prevención del estrés: Intervención sobre el individuo. Félix Martín Daza.
INSHT, 1994.
- NTP 388
Ambigüedad y conflicto de rol.
M. Isabel de Arquer Félix Martín, Clotilde Nogueira. INSHT, 1995.
- NTP 394
Satisfacción laboral: escala general de satisfacción.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1995.
- NTP 405
Factor humano y siniestralidad: aspectos sociales.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.
- NTP 415
Actos inseguros en el trabajo: guía de intervención.
José L. Espluga Trenc. INSHT, 1996.
- NTP 416
Actitudes frente al cambio en trabajadores de edad avanzada.
Jesús Pérez Bilbao. INSHT, 1996.
- NTP 438
Prevención del estrés: Intervención sobre la organización.
Félix Martín Daza, Clotilde Nogueira Cukart. INSHT, 1997.
- NTP 439
El apoyo social.

- NTP 443
Factores Psicosociales: metodología de evaluación.
Félix Martín Daza,
Jesús Pérez Bilbao. *INSHT*, 1997.
- NTP 444
Mejora del contenido del trabajo: rotación, ampliación y enriquecimiento de tareas.
M^a Isabel de Arguer,
Margarita Ordoñez de Frutos.
INSHT, 1997.
- NTP 445
Carga mental de trabajo: fatiga.
M^a Isabel de Arguer. *INSHT*, 1997.
- NTP 450
Factores psicosociales: fases para su evaluación.
Margarita Ordoñez de Frutos,
Antonia Almodóvar Molina.
INSHT, 1997.
- NTP 451
Evaluación de las condiciones de trabajo: métodos generales.
Inés Damau Pons, Silvia Nogareda Cuxart. *INSHT*, 1997.
- NTP 476
El hostigamiento psicológico en el trabajo: Mobbing.
Félix Martín Daza,
Jesús Pérez Bilbao. *INSHT*, 1998.
- NTP 491
Actitudes y habilidades de los mandos frente al cambio.
Margarita Ordoñez de Frutos.
INSHT, 1998.
- NTP 492
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (I): métodos y clasificación.
Anna Prades. *INSHT*, 1998.
- NTP 493
Cambios de actitud en la prevención de riesgos laborales (II): guía de intervención.
Anna Prades. *INSHT*, 1998.
- NTP 496
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (I).
M^a Josefa Salido Torero.
INSHT, 1998.
- NTP 497
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: autoevaluación simplificada según el modelo EFQM (II).
M^a Josefa Salido Torero.
INSHT, 1998.
- NTP 498
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: cuestionario de autoevaluación (III).
M^a Josefa Salido Torero.
INSHT, 1998.
- NTP 499
Nuevas formas de organizar el trabajo: la organización que aprende.
Margarita Ordoñez de Frutos.
INSHT, 1998.
- NTP 504.
Cambio de conducta y comunicación (I): Introducción y elementos fundamentales del proceso.
Jaime Uacuna Morera.
INSHT, 1998.
- NTP 534
Carga mental de trabajo: factores.
M^a Isabel de Arguer. *INSHT*, 1999.
- NTP 537
Gestión Integral de riesgos y factor humano. Modelo simplificado de evaluación.
Manuel Bastratón Bolívar,
Ana Romero Galix. *INSHT*, 1999.
- NTP 544
Estimación de la carga mental en el trabajo: el método NASA TLX.
Isabel de Arguer, Clotilde Nogareda.
INSHT, 2000.
- NTP 556
Nivel de "salud" y calidad de la empresa: el modelo de auditoría EFQM actualizado.
Manuel Bastratón Bolívar,
M^a Rocío Benita Hortelano.
INSHT, 2000.
- NTP 575
Carga mental de trabajo: Indicadores.
M^a Isabel de Arguer,
Clotilde Nogareda. *INSHT*, 2000.
- ORDOÑEZ ORDOÑEZ, M.
Psicología del trabajo y gestión de recursos humanos.
*Gestión 2000*AEDPE, 1997.
- PEIRÓ SILLA, J.M.,
PRIETO ALONSO, F.
Tratado de psicología del trabajo, Vol. I y II. Síntesis Psicología.
Valencia, 1996-97.
- PIÑUEL Y ZABALA, I.
Mobbing: Cómo sobrevivir al acoso psicológico en el trabajo.
Sal Terrae, 2001.

Anexo C. Cuestionario de evaluación del desempeño laboral



DEPARTAMENTO DE RECURSOS HUMANOS EVALUACION DEL DESEMPEÑO LABORAL

1. Datos Generales

Nombre del Empleado:

Cargo:

Departamento:

Fecha de Ingreso:

Nombre del evaluador:

Fecha de la Evaluación:

2. Criterios de Evaluación Global del Desempeño

De manera general, evalúe el desempeño del empleado enmarcando aquella calificación de acuerdo a la escala que se detalla a continuación:

ESCALA	DESCRIPCIÓN	CALIFICACION
Excelente	Demuestra logros extraordinarios en todas las manifestaciones de su trabajo. Desempeño raramente igualado por otras personas que ocupan puestos de comparable ámbito de actuación y responsabilidad.	5
Muy Bueno	Los resultados de su trabajo superan lo esperado. Refleja un nivel de consecución y desempeño que supera lo razonable en las diferentes manifestaciones de su trabajo. La persona demuestra de forma regular logros significativos. Como evaluación global, este nivel de desempeño se aplica a aquellos que están entre los mejores.	4
Bueno	Obtiene los resultados esperados. Este nivel debe ser aplicado a aquellos cuyo desempeño cumple claramente con las exigencias principales del puesto. Refleja un desempeño riguroso, el habitual en aquellas personas que tienen conocimientos, formación y experiencia apropiada para el puesto. Las personas en este nivel, llevan a cabo su tarea regularmente en forma profesional y eficaz.	3
Necesita Mejorar	Este nivel refleja un desempeño que no cumple completamente las necesidades del puesto en todas las principales áreas de trabajo. La persona demuestra capacidad para lograr la mayoría de las tareas pero necesita mayor desarrollo y mejora.	2
Resultados inferiores a los esperados	Este nivel se aplica para aquellos cuyo trabajo en términos de calidad, cantidad y cumplimiento de objetivos, está claramente por debajo de las exigencias básicas de su puesto de trabajo. El desempeño debe mejorar significativamente dentro de un período predeterminado si el individuo va a permanecer en esta posición.	1

3. Evaluación

La presente evaluación tiene como propósito conocer el desempeño que ha tenido el empleado en su puesto de trabajo. La información obtenida nos servirá para retroalimentar el rendimiento del trabajador y proporcionarle guías específicas para reforzar o mejorar su desempeño.

Nombre: Cargo:		1	2	3	4	5
CONOCIMIENTO /HABILIDAD	1. Conoce las funciones a realizar y la manera de desempeñarse en el cargo.					
	2. Tiene claridad sobre las metas que debe lograr.					
	3. Se aportan nuevas ideas para el mejoramiento del departamento.					
	4. Posee la capacidad y el criterio para solucionar problemas.					
TRABAJO EN EQUIPO	5. Se preocupa por no afectar el trabajo de otros.					
	6. Propicia un clima de cordialidad y armonía entre los compañeros y clientes.					
	7. Establece una relación adecuada con el personal a su cargo o sus pares.					
	8. Lleva a su equipo de trabajo hacia la consecución de metas.					
	9. Mantiene una correcta relación con las jefaturas de las otras áreas.					
RESPONSABILIDAD	10. Comunica a su equipo de trabajo los objetivos a cumplirse					
	11. Actúa con criterio propio, se le puede delegar con confianza.					
	12. Cumple con las normas y políticas de la empresa.					
	13. Es capaz de tomar decisiones que estén a su alcance por si solo dentro de su área					
CALIDAD	14. Es puntual, justifica sus atrasos y ausencia.					
	15. Su preocupación por la calidad se refleja en lo que hace.					
	16. Su trabajo contribuye al desarrollo de la empresa					
PRODUCTIVIDAD	17. Hay organización y planificación en el trabajo realizado.					
	18. Concentra su esfuerzo en actividades propicias de su trabajo					
	19. Gestiona cambios dentro de su área y se optimizan los recursos					
20. Se han cumplido con los objetivos propuestos.						
Puntaje Total						

De 100 a 80 puntos Aprobada continuación de contrato a plazo fijo.
De 79 a 70 puntos Se puede continuar con el contrato, pero bajo la responsabilidad del jefe directo.
De 69 o menos No se recomienda continuar con el contrato.

4. Observaciones y recomendaciones del Evaluador

Firma de evaluado

Firma de evaluador

Anexo D. Glosario técnico

COGNOSCITIVO: Es el proceso independiente de decodificación de significados que conduzcan a la adquisición de conocimientos a largo plazo y al desarrollo de estrategias que permitan la libertad de pensamiento, la investigación y el aprendizaje continua en cada individuo, lo cual da un valor real a cualquier cosa que se desee aprender.

MONOTONÍA: es la conjugación propia del aburrimiento y la rutina es manera de continuar haciendo lo mismo.

PATOLOGÍA: Es aquella enfermedad o dolencia que padece una persona en un momento determinado.

PSICOPATOLÓGICA: Se ha definido como la rama de la psiquiatría y la psicología que se ocupa del estudio de las manifestaciones psíquicas anormales.

PSICOSOMÁTICO: Se utiliza para referirse a un determinado trastorno físico donde los factores psicológicos juegan un papel importante, es decir, cuando se dan factores psicológicos que contribuyen en diversa medida a la iniciación o empeoramiento de una determinada dolencia o padecimiento físico.

SUBJETIVIDAD: Se refiere a las específicas interpretaciones que disciernen cualquier aspecto de la experiencia.